جامعة مؤتة

كلية الدراسات العليا

المرغوبية الاجتماعية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في اقليم الجنوب

إعداد الطالبة

دلال خالد الفراية

إشراف

الأستاذ الدكتور فؤاد طه طلافحة

رسالة مقدمه إلى كلية الدراسات العليا
استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
في علم النفس التربوي/ قسم علم النفس

جامعة مؤتة، 2017 م

الآراء الواردة في الرسالة الجامعية لا تُعبر
بالضرورة عن وجهة نظر جامعة مؤتة

بسم الله الرحمن الرحيم

MUTAH UNIVERSITY
College of Graduate Studies

جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

نموذج رقم (١٤)

قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالبة دلال خالد الفراية الموسومة بـ:

المرغوبية الاجتماعية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في اقليم الجنوب

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في **علم النفس التربوي.**

القسم: علم النفس.

	التوقيع	التاريخ	
أ.د. فؤاد طه طلافحه		2/5/2017	مشرفاً ورئيسا
د. صبري حسن الطراونة		2/5/2017	عضواً
د. اسماء نايف الصرايرة		2/5/2017	عضواً
د. خليل عبدالرحمن المعايطة		2/5/2017	عضواً

عميد كلية الدراسات العليا

أ.د.محمد عبدالرحيم المحاسنه

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 5328-5330
FAX:03/ 2375694
sedgs@mutah.edu.jo dgs@mutah.edu.jo e-mail:
http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

مؤته – الكرك – الاردن
الرمز البريدي :٦١٧١٠
تلفون :٠٣/٢٣٧٢٣٨٠-٩٩
فرعي 5328-5330
فاكس 375694 ٠٣/٢
البريد الالكتروني
الصفحة الالكترونية

الإهداء

إلى اللذين منحوني الثقة بالنفس وحثوني على المضي قدما

إلى طلب العلم. ..والدي العزيز

إلى جنتي ومصدر إلهامي وقدوتي أمي الحبيبة أطال الله في عمرها

إلى أخواني وأخواتي أدامهم الله ذخرا

جدتي أطال الله في عمرها

صديقاتي الغاليات

الشكر والتقدير

اشكر الله اولاً واخراً إذ وفقني الى هذا العمل راجيه منه- جـل وعـلا- ان تتحقق الفائدة المرجوة والغاية المنشودة.

الى القدوة المثلى الى من اغرقني بعلمه وفضله ونصائحه إلى معلمي وأستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور فؤاد طه الطلافحة أتقدم له بالشكر والتقدير واطلب من الله ان يطيل في عمره وان يبقيه ذخرا للمتعلمين.

الشكر والتقدير الى أعضاء لجنه المناقشة الكرام لتفضلهم بقبول مناقشة هـذه الرسالة.

كل الشكر والاحترام والتقدير الى كل انسان مد لي يـد العـون والمسـاعدة المربى الفاضل الدكتور خليل المعايطة

الاخت الغالية هديل العطيوي

الشكر موصول إلى جامعة البلقاء التطبيقية بكافـة كلياتهـا وكليـة الكـرك الجامعية وأسرتها ممثله بعميدها الدكتور هشام الضمور وكافة الزملاء والزميلات.

تحية حب واحترام وتقدير الى زملائي وزميلاتي في قسم القبول والتسجيل.

دلال خالد الفرايه

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

الملخص

المرغوبية الاجتماعية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في اقليم الجنوب

دلال خالد الفراية

جامعة مؤتة، 2017 م

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على المرغوبية الاجتماعيـــة وعلاقتهـــا بالرضـــا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنـــوب، ولتحقيـــق أهداف الدراسة تم تطوير مفياس للمرغوبية والاجتماعية وارضا الـــوظيفي لقيـــاس استجابات عينة الدراسة التي تكونت مـــن (218) فـــرداً مـــن العـــاملين الإداريـــين والأكاديميين في الكليات الجامعية المتوسطة في اقليم الجنوب، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: أن مستوى المرغوبية الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب جاء مرتفعاً ، وتبين وجـــود علاقة ايجابية بين المرغوبية الاجتماعية والرضا الوظيفي وأبعاده، كما تبـــين عـــدم وجود فروق في مستوى المرغوبية الاجتماعية تعزى للنوع الاجتماعي والخبرة، بينما تبين وجود فروق تعزى للمؤهل العلمي ولصالح ذوي المؤهل الاقل، ووجود فـــروق تعزى للكلية وذلك بين كليتي (الكرك) و(العقبة) من ناحية وكلية (الشوبك) من ناحيـــة اخرى، ولصالح كليتي (الكرك) و(العقبة)، وكذلك بين الاداريين والأكاديميين ولصالح الاداريين، وفيما يتعلق بالرضا الوظيفي فأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق تعـــزى لمتغير النوع الاجتماعي والخبرة، بينما تبين وجود فروق تعـــزى للمؤهـــل العلمـــي ولصالح ذوي المؤهل بكالوريوس، وكذلك بين ذوي المؤهل (ثانويـــة عامـــة) وذوي المؤهل (دبلوم) ولصالح ذوي المؤهل (ثانوية عامة)، ووجود فروق تعـــزى للكليـــة وذلك بين كلية (العقبة) من ناحية وكل من كلية(الكرك، والشـــوبك) ولصـــالح كليـــة العقبة، وكذلك بين كلية (الشوبك) وكلية (معان) ولصالح كلية (معان)، ووجود فروق في الرضا الوظيفي تعزى للوظيفة ولصالح الاداريين.

Abstract

Social Desire and its Relationship With Job Satisfaction Among Workers in Intermediate University Colleges in the Southern Region

Dalal Khalid Al-Farrayeh

Mu'tah University 2017

The current study aimed to identify social desire and its relationship with job satisfaction among workers in intermediate university colleges in the southern region. The sample of the study was consisted of (218) memebers of academics and administrators working in intermediate university colleges in the south region whom were randomly selected. Two scales were applied on this sample ،The social Desire scale and The Job Satisfaction scale after checking for their reliabilities and consistencies. The study concluded with a group of results among which that the social desire level among workers in intermediate university colleges in the southern region was high, and there was a high level of job satisfaction. Results also indicated no differences in social desire that are attributed to the gender and experience variables, while there were differences that are attributed to the variable of educational qualification between those with qualifications of higher studies and those with qualifications of general secondary certificates and BA degrees, and these differences were in favor of those with lower qualifications.In addition, There were differences that are attributed to the college between Alkaral and Aqaba colleges in the one hand and Alshoubak college in the other, and there also were differences between administrators and academics in favor of administrators.For job satisfaction, results indicated no differences that are attributed to the gender and experience variables while there were differences that are attributed to the educational qualification variable between those with higher studies qualifications and those with the deploma qualification in the one hand and those with BA qualifications in the other, and these differences were in favor of those with BA qualifications. There also were differences between those with general secondary certificate and those with deploma qualifications in favor of those with general secondary certificate qualifications. Finally, there were differences that are attributed to the college, between Aqaba college in the one hand and Alkarak and Alshoubak colleges in the other and these differences were in favor of Aqaba college, and there were differences between Alshoubak college amd Ma'an college in favor of Ma'an college ،in addition, there were differences in job satisfaction that are attributed to job in favor of administrators.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 مقدمة

اللبنة الأساسية التي يرتكز عليها أي مجتمع حضاري هي تمتع أفراده بمستوى عال من النضج الفكري والاجتماعي ليؤسس في ضوء ذلك علاقات إنسانية متقدمة وفق المنظور الاجتماعي والنفسي الحديث في النظرة إلى العلاقة بين الفرد والمجتمع.

فالإنسان مخلوق اجتماعي، وان شخصية الفرد تصوغها البيئة الاجتماعية والتفاعلات الاجتماعية المرتبطة به، فالإنسان يحتاج إلى الآخرين ليعزز استمرار وجوده، وذلك أن الناس لديهم ميول فطرية للارتباط بالآخرين، وهذا الارتباط يمكن الإنسان من التغلب على ضعفه من خلال التعاون مع الآخرين، فالمرغوبية الاجتماعية تتحدد بنوع المجتمع ونوع النظم والقيم السائدة فيه (lovel,1972)؛ و تتمثل المرغوبية الاجتماعية بالضوابط التي تحدد سلوك الأفراد في المجتمع ويوضح مدى التزامه بالمعايير الاجتماعية وتحمل المسؤولية وأداء الواجبات الاجتماعية المشتملة على التعاليم الدينية، والمعايير الأخلاقية، والقيم، والأحكام القانونية، واللوائح، والعادات، والتقاليد، والأعراف، التي تحدد الصحيح وغير الصحيح، وما هو جائز وغير جائز، وكذلك المباح وغير المباح، بمعنى ما يجب أن يكون أو ما لا يكون في سلوك الأفراد (الزعبي، 1994).

وتشير كلوكهوهن (Kluckhohn,1967) إننا لكي نفهم طبيعة النفس البشرية في علاقاتها مع الآخرين، التي تتمثل فيما يرغبه الآخرون في الفرد، فانه ينبغي أن نحدد الاتجاه القيمي للمرغوبية الاجتماعية عن طريق دراسة مواقفه وحلوله للمواقف التي يمر الفرد بها في علاقاته مع الآخرين، حيث أن المرغوبية الاجتماعية تصل إلى

ابعد من ذلك من خلال اعتبارها نزوع الفرد إلى اختيار الوضع المرغوب فيه وسبل بلوغه بهدف إدراك الفرد لمكانته في بيئته الاجتماعية (عويس والهلالي، 1997).

كما أنها يمكن أن تتعزز في سلوك الأفراد من خلال الرضا والاستحسان والقبول والتأييد الذي يقدمه المجتمع (الجماعة) إزاء كل موقف يقوم به الفرد ويضمن التزاماً اجتماعياً معيناً، وإذا لم يلتزم اجتماعيا فإنه يعاقب من خلال الرفض والانعزال عن المجتمع (Knowles. 1997).

ويعد رضا العاملين عن عملهم لتقديم أفضل ما لديهم لمؤسساتهم موضوع في غاية التعقيد وهو دائماً محل اهتمام علماء السلوك و الإداريين، و لقد أدركت الإدارات قديماً وحديثاً أهمية الحاجات الإنسانية و دورها في التأثير في سلوك الفرد و المجتمع على اعتبار أن الحاجات تمثل رغبات تتولد داخل النفس البشرية، و تتنوع هذه الرغبات من شخص لآخر باختلاف طبيعة توازن النفس، فإن مدى رضا العاملين في المؤسسة يمكن تبيانها من خلال مراقبة سلوك العاملين و مدى التزامهم بسياسات و أنظمة المنظمة و معدلات الأداء التي يحققونها، فالمؤسسات التربوية تسعى بأن تضع أنظمة تتناسب مع رغبات و حاجات كل فرد في المؤسسة، و دراسة نوع الحافز الذي يؤثر في رضا العاملين أمر هام بالنسبة للمؤسسات التي ترغب في تحقيق الرضا لدى عامليها و بالتالي زيادة إنتاجيتهم و تحسين مستوى أدائهم (المشعان،1994).

ويعتبر الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات التربوية من أهم مؤشرات نجاح المؤسسة التربوية، حيث يمثل الرضا الوظيفي مجموع المشاعر والاتجاهات الايجابية التي يبديها العاملون نحو العمل بالمؤسسة ؛ حيث يزداد شعور العاملين في أي مؤسسة بالكفاءة وتزداد دافعيتهم للإنجاز عندما يشعرون بالرضا عن عملهم، ويزداد هذا الشعور عندما يكون مصدره العمل وليس العائد المادي من وراء الوظيفة، لذا حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام الكثير من الباحثين في المجال التربوي، لما له من أثر إيجابي في رفع الروح المعنوية وتحقيق التوافق النفسي للعاملين في

المؤسسات التربوية، وارتفاع مستوى إنتاجهم، وانخفاض مستوى الضغوط النفسية المتعلقة ببيئة العمل، فهو من أهم العوامل الإيجابية نحو بذل المزيد من الجهود باتجاه تحسين وتطوير أداء العاملين وبالتالي تطوير العملية التعليمية (Grant,2006).

ويمثل الرضا الوظيفي حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل والتي تقاس أساسًا بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية في الإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن الفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق (الجريد،2007). ومن هنا جاءت هذه الدراسة للكشف عن العلاقة بين المرغوبية الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب، و تحديد طبيعة العلاقة إن وجدت بين المرغوبية الاجتماعية والرضا الوظيفي، والكشف عن مستوى المرغوبية الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العاملين بحسب بعض المتغيرات الديمغرافية، كالنوع الاجتماعي والمؤهل العلمي والخبرة والكلية والوظيفة.

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

اهتم علماء النفس بالمرغوبية الاجتماعية بوصفها ظاهرة اجتماعية مهمة ومؤثرة في المجتمع الإنساني إيمانا منهم بدورها الفعال في تحديد طبيعة التفاعل الإنساني بين الأفراد أنفسهم والمجتمع الذي ينتمون إليه.

فالمرغوبية الاجتماعية تتمثل في الالتزام الاجتماعي الذي يرتكز على العمل المرغوب فيه الذي يتوقف بدوره على ما تحدده الثقافة من معايير أخلاقية من الخير والشر، فالمرغوبية مجموعة العادات والأخلاق والتقاليد التي تشكل في مجملها النمو الخلقي والاجتماعي للفرد، كما أنها تتمثل في الضوابط التي تحدد سلوك الفرد في المجتمع، وتوضح مدى التزامه بالمعايير الاجتماعية وتحمل المسؤولية، فهي قوة اجتماعية ملزمة له ومحددة لأفعاله الاجتماعية(سلامة، 1985).

كما إن من أهم عوامل نجاح الفرد في عمله، هو الرضا الوظيفي عن المهنـــة، حيث يعد الرضا الوظيفي للعاملين من أهم مؤشرات نجاح أي مؤسســـة تربويـــة،و يمثل الرضا الوظيفي مجموع المشاعر والاتجاهات الايجابية التي يبديها العاملون نحو العمل، وفي هذا الصدد تشير الشيخ(1997) إلى أن العاملين في أي مؤسسة يكونـــون أكثر ارتباطيه وكفاءة ودافعية للإنجاز عندما يشعرون بالرضا عن عملهم، ويزداد هذا الشعور عندما يكون مصدره العمل وليس العائد المادي من وراء الوظيفة، لـــذا نـــال موضوع الرضا الوظيفي اهتمام الكثير من الباحثين في المجال التربوي، لما له مـــن أثر إيجابي في رفع الروح المعنوية وتحقيق التوافق النفسي للعاملين، وارتفاع مستوى إنتاجهم، وانخفاض مستوى الضغوط النفسية المتعلقة ببيئة العمل.

ولاحظت الباحثة أن هناك تفاوت في الرضا الوظيفي لدى العاملين بنفس القسم مما أثار لدى الباحثة الشعور بوجود سبب يتعلق بالمرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب، فهنالك رضا لدى العاملين بـــالرغم من تدني الرواتب، وعدم وجود نظام حوافز عادل، فالعامل مجبرا على العمل حتـــى ولم يحقق ما يرغب إليه، فلا يوجد بديل غير الرضا عما هو موجود، كما لاحظت أن مفهوم المرغوبية الاجتماعية غير مفعل في الشكل المطلوب، على الرغم من أهميتها الكبيرة في تحقيق الرضا لدى العاملين، فالعامل الذي يشـــعر بأنـــه محـــط إعجـــاب الآخرين يكون لديه أعلى مستويات الرضا الوظيفي، بالرغم من ظروف العمل الغيـــر المحفزة والمشجعة. وأوضح فرويد في نظريـــة التحليـــل النفســـي أن المرغوبيـــة الاجتماعية (الجاذبية الاجتماعية)، عبارة عن الرغبة بالتسامي وتتحول من شـــحنات غريزية عدوانية الى شحنات اجتماعية لتحقيق الغرائز بطريقـــة مقبولـــة ومرغوبـــة اجتماعيا تحظى باحترام المجتمع واعجابه، وتتوسع لتصبح القوة الفعالة المعبرة عـــن الفرد ورغباته وحيوته بصورة يجيز المجتمع تحقيقها دون قلق او خوف، لذا نـــراه يتوسع في علاقاته الاجتماعية وينمي ما لديه من قدرات ليتمتع بالمكانـــة الاجتماعيـــة والقدرة على التأثير(Emest,1961). ومن هذه المنطلقات فقد شعرت الباحثة بالحاجة

إلى إجراء دراسة للتعرف على المرغوبية الاجتماعية وعلاقتها بالرضا الوظيفي. ومن هنا تأتي ضرورة القيام بهذه الدراسة كونها من الدراسات القليلة والنادرة من نوعها التي تبحث في موضوع المرغوبية الاجتماعية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب كما حاولت الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى المرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب؟
2. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب؟
3. هل هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المرغوبية الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى ل (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الكلية، الخبرة، الوظيفة)؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى ل(النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الكلية، الخبرة، الوظيفة)؟
6. ما مقدار ما تفسره المرغوبية الاجتماعية من الرضا الوظيفي؟

3.1 أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية الالتزام الاجتماعي بالعادات والتقاليد والأخلاق في حياتنا بشكل عام، والواقع الراهن في مجتمعنا العربي والإسلامي الذي أخذ يبتعد شيئاً فشيئاً عن قيمه ومبادئه ويتنكر لها في ظل التقدم التكنولوجي الهائل

الذي أثر سلباً على قيمنا ومبادئنا، ومدى علاقة ذلك برضا الموظـف فـي عملـه. وتتمثل الأهمية في جانبين نظري وتطبيقي :

أ. الأهمية النظرية :

1. عدم وجود دراسات في حدود علم الباحثة تناولت المرغوبية الاجتماعية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة بشكل عام وفي إقليم الجنوب بشكل خاص.
2. تزويد المختصين والعاملين والإداريين في الكليات والجامعات بأهم القيم الواجب توفرها في عضو هيئة التدريس.
3. أهمية موضوع المرغوبية الاجتماعية والرضا الوظيفي في تسهيل الاتصال وتنمية العلاقات الاجتماعية الجيدة بين الأفراد أنفسهم، إذ تسهم في تحقيق مجتمع ذي سلوك حضاري في تعامله مع الآخرين وفي التمسك بأنظمة وقوانين المجتمع.
4. تفيد الباحثين والمهتمين في المجال الجامعي للوقوف على المرغوبية الاجتماعية ومدى تأثيرها في الرضا الوظيفي و الممارسات السلوكية والمجالات المستقبلية التي يمكن أن تتجه إليها البحوث.

ب. الأهمية التطبيقية :

1. ندرة الدراسات التي تناولت المرغوبية الاجتماعية والرضا الوظيفي، حيث أن الدراسة الحالية هي لم تبحث من قبل.
2. يمكن الاستفادة من المقاييس المستخدمة في هذه الدراسة من أجل تطبيقها في دراسات أخرى شاملة للموضوع.

4.1 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى ما يلي :

1. التعرف على مستوى المرغوبية الاجتماعية لـــدى العـــاملين فـــي الكليـــات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب.
2. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليـــات الجامعيـــة المتوسطة في إقليم الجنوب.
3. التعرف على العلاقة بين المرغوبية الاجتماعية والرضـــا الـــوظيفي لـــدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب.
4. التعرف على الفروق في مستوى المرغوبية الاجتماعية لدى العـــاملين فـــي الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب بحسب متغيـــرات ل(الجـــنس، المؤهل العلمي، الكلية، الخبرة، الوظيفة)؟
5. التعرف على الفروق في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليـــات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى ل(الجـــنس، المؤهـــل العلمـــي، الكلية، الخبرة، الوظيفة).
6. التعرف على مقدار ما تفسره المرغوبية الاجتماعية من الرضا الوظيفي.

5.1 حدود الدراسة

الحدود البشرية: تقتصر الحدود البشرية على العاملين الأكاديميين والإداريـــين في الكليات الجامعية المتوسطة في جميع التخصصات العلمية و الإنســـانية ذكـــوراً و إناثاً في إقليم الجنوب.

الحدود الزمنية: الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 2016- 2017م.

الحدود المكانية: الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب(الكرك، العقبة، معان، الشوبك).

الحدود الموضوعية: تتحدد الحدود الموضوعية بصـــدق وثبـــات أدوات الدراســـة، وتمثيل العينة لمجتمع الدراسة.

6.1 التعريفات المفاهيمية والإجرائية:

المرغوبية الاجتماعية :

تعرف على أنها تمتع الفرد بسمات خارجية تمثل المظهر بما فيه الوجه والتعابير وشكل الجسم ونبرة الصوت وسمات داخلية تظهر في سلوكه تميزه عن الآخرين وتكمل المظاهر الخارجية، والسمات الداخلية تنال احترام المجتمع وتثير إعجابهم (lovel,1972,p15). وتعرف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها العاملين في الكيات الجامعية المتوسطة على مقياس المرغوبية الاجتماعية المستخدم في الدراسة.

الرضا الوظيفي:

يعرف على أنه حالة عاطفية إيجابية أو سارة تنتج عن تقييم الفرد لوظيفته أو خبرته الوظيفية (بخاري، 1986، ص20)، و يعرف إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة على مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في الدراسة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يتضمن هذا الفصل عرضاً للأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتكون من أولاً: الإطار النظري المتعلق بالمرغوبية الاجتماعية، والرضا الوظيفي ثانياً: الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة مرتبة حسب التسلسل التاريخي من الأقدم إلى الأحدث.

1.2 الإطار النظري

1.1.2المرغوبية الاجتماعية

إن المرغوبية الاجتماعية من أهم المفاهيم النفسية والفلسفية لفهم الطبيعة الانسانية، التي ينصب على العمليات التي بواسطتها يكتسب الافراد المعرفة الخاصة بأنفسهم وعلى وجه الخصوص فهم كيفية تعريف الافراد لتلك الخصائص او السجايا الخاصة بسلوكهم وخبراتهم، التي تنطوي في جوهرها على مجموعة الاخلاق والقيم والعادات والتقاليد التي تشكل في مجملها لبنات النمو الخلقي والاجتماعي لدى الفرد، اذ ان جملة المتغيرات التي تطرأ على الاحكام الخلقية للفرد وتشكل من ثم قوة اجتماعية ملزمة له(Lovel، 1972).

و يرى باتنجر (Bhatnager,1969) ان مصطلح المرغوبية الاجتماعية يشير الى تقدير الدرجة التي يشعر معها اي شخص انه مضطر لاختيار استجابات مقبولة اجتماعيا. وهذا ما يحدث عند تقديم مجموعة من الاسئلة التي تكون الاجابة عليها في شكل موافقة جماعية او رفض جماعي. ولذا فقد ضمن "مقياسه للمرغوبية الاجتماعية عبارات مثل:

1. احيانا لا اطيع والدي.

2. احيانا اضيع وقتي في المدرسة دون فائدة عندما يكون من الواجب على ان اعمل.

وأشار فيثر(Feather, 1975)ان المرغوبية الاجتماعية سمة تظهر على شكل سلوك ثابت نسبياً للقيم والمعايير الاجتماعية يتم تفضيلها شخصياً واجتماعياً، كما أنها سلوك طوعي ينبع من ارادة الفرد وباختياره تجاه المجموعة التي هـو عضـو فيهـا (Emest, 1961).

أما المرغوبية الاجتماعية من المنظور الانساني، فتعود الى مبـادئ التربيـة والتعليم القائمة على الخبرة المباشرة، وتعتبر وجهة النظر هذه اكثر شيوعا من بـين النظريات في هذا المجال واوسعها استخداما في مجال التربية والتعليم لاستنادها الـى المبادئ والاسس التي تستند اليها وجهات النظر الاخرى، ودمجها في الاطار الانساني الشامل ويعتمد نجاح هذا التوجه الى توفر وسائل الاتصال المختلفة وقـدرتها علـى مخاطبة اكثر من حاسة وقابليتها في ان توفر فرص التفاعل المباشر او غير المباشـر مع موضوع معين (علاونة ،2004).

بينما تعتبر المرغوبية في المنظور المعرفي، أن الانسان عقلاني ومنطقي فـي تعامله وتفاعله مع الاحداث والاشياء والمعلومات، وفي مواقفـه واراءه وان الفـرد يحفز للتفاعل مع محتوى ما تعلمه ومن ثم تمثله في سلوكه من خلال الفهم والاقتناع، وعليه فأن التوجه المعرفي يستند الى مساعدة المتعلم في اعادة تنظيم معلوماته حـول مرغوبية الفرد نحو موضوع ما واعادة تنظيم البنى المعرفية المرتبطة به في ضـوء المعلومات والبيانات المستجدة، وبذلك فأن هذا الاتجـاه يؤكـد علـى دور الاتـزان المعرفي والانساني في المحافظة على وضـع الفـرد وثبـات اراءه نحـو محيطـه (وحيد،2001).

و المرغوبية في النظرية السلوكية، تـرى أن الأفـراد يغيـرون أحكـامهم الاجتماعية وسلوكهم، ومن ثم التزامهم بها على وفق ما يترتب علـى سـلوكهم مـن إحساس بالإشباع نتيجة المكافأة، أو عدم الإشباع نتيجة العقـاب(Hurlock,1983).

وإن المرغوبية الاجتماعية يمكن أن تتعزز في سلوك الأفراد من خلال الرضا والاستحسان والقبول والتأييد الذي يقدمه المجتمع (الجماعة) بإزاء كل موقف يقوم به الفرد ويضمن التزاماً اجتماعياً معيناً، وإذا لم يلتزم اجتماعيا فإنه يعاقب من خلال الرفض والانعزال عن المجتمع (Freedman,1978) .

وإن المرغوبية الاجتماعية من منظور التعلم الاجتماعي يتم اكتسابها وتغييرها من خلال ملاحظة نماذج اجتماعية ومحاكاتها وتقليدها، فمشاهدة الملاحظ لنموذج أثيب أو عوقب على القيام بسلوك ما، يخلق توقعاً لدى هذا الملاحظ بأن قيامه بسلوك مشابه لسلوك النموذج يجلب له نتائج مماثلة، إذا قام بتقليده (توق وعدس، 1984).

وترتبط المرغوبية الاجتماعية بالكفاءة الانفعالية، فالذكاء الانفعالي هو العامل الرئيسي في المرغوبية الاجتماعية، ولا يمكن ان يستطيع الفرد التأثير في الجماعة اذا لم يكن لديه الوعي والادراك لانفعالاته وانفعالات المجموعة، والتعاطف معهم، وتحوي المهارات الاجتماعية، والانفعالية، والقدرة على التحمل والاصغاء والمشاركة والقدرة على التفاعل والتعبير بأسلوب يزيل الغموض الفرد ويقربه من الجماعة، بإزاء كل موقف يقوم به الفرد ويضمن التزاماً اجتماعياً معيناً، وإذا لم يلتزم اجتماعيا فإنه يعاقب من خلال الرفض والانعزال عن المجتمع (Knowles, 1997).

وبين فولمر (Fulmer) المشار إليه في (حريم،1997) إمكانية التأثير في الفرد ايجابيا او سلبيا بوساطة الوسائل الثلاث الاتية :

1. ضغط الجماعة : ويعد اقوى دافع لدى الافراد في الجماعة، اذ ان قبول الجماعة للفرد يعد الدافع وراء كل قرار يتخذه الفرد، والكثير من اعمالنا وتصرفاتنا تتأثر كثيرا بخوفنا مما سيقوله الاخرون، مع ان هؤلاء الاخرين قد يكونون غير مهتمين ولكن ضغط الجماعة يتواجد في ذهن الفرد.
2. تطبيق العقوبة : وهو امتداد لضغط الجماعة ولكنه فعلي وحقيقي ويظهر هذا التأثير من خلال انزال العقوبة بأحد الافراد غير الملتزمين بمعايير الجماعة المتفق عليها.

3. القيم الشخصية : يميل ضغط الجماعة والتطبيق الجزائي إلى التغلب على القيم الشخصية، وفضلا عن ذلك تطور الجماعات غالبا نظم القيم لأفرادها، فتصبح اهداف الجماعة وآراؤها مقبولة من الفرد على انها صحيحة ادبيا وخلقيا.

وتكمن أهمية المرغوبية الاجتماعية بحسب وحيد(2001) في الآتي:

1. ان المرغوبية الاجتماعية مهمة في الجانب الاجتماعي فهي تسهل الاتصال وتنمية العلاقات الاجتماعية الجيدة بين الافراد انفسهم، اذ تسهم في تحقيق مجتمع ذي سلوك حضاري في تعامله مع الاخرين وفي التمسك بأنظمة وقوانين المجتمع.
2. انها تعمل على التعاون بين افراد المجتمع لتحقيق هدف بعينه، وعدم وجودها يؤدي إلى تشتت الجهود وخسارتها.
3. انها تعلم الافراد منذ مرحلة مبكرة في حياتهم على اهمية احترام حقوق الاخرين، واحترام آرائهم.
4. انها عادة ما تحدد مدى السلوك المتوقع في المواقف الاجتماعية المختلفة، وهو عادة ما يكون السلوك المثالي.

أن السلوك الإنساني لا يفسر على أساس حاجاته الفطرية وحوافزه الأساسية فقط، فالإنسان بحكم اضطراره للعيش في المجتمع لا بد وان يتكيف على وفق ما يفرضه المجتمع مما يجعل السلوك موجها نحو إشباع دوافع اجتماعية مختلفة تلك التي يعتمد إشباعها على الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم مثل مشاعر الحب، القبول، الاستحسان، والاحترام وهي موضوعات مهمة في النمو النفسي السليم للأفراد ويتضح تأثيرها في حالة فقدان الفرد للاتصال بالآخرين والتواصل معهم، فالأفراد معزولين او منعزلين لأسباب اجتماعية او جغرافية، يهملون صحتهم الشخصية ويبدون بلا هدف، وبمجرد انتفاء عزلتهم وتواصلهم مع الآخرين تختفي تلك الأعراض، إن من أهم دوافع السلوك التي يتعلمها الفرد ويكتسبها من الحياة

الاجتماعية وتتبلور على شكل حاجات نفسية واجتماعية مؤثرة في السـلوك، الـدافع للانتماء والانجاز، و لا يكتسب بعضها الا في بيئات وثقافات معينة(وحيد،2001).

النظريات المفسرة للمرغوبية الاجتماعية :

1. نظرية التحليل النفسي :

اعتبر سيجموند فرويد ان سيكولوجية الجماعـة تسـبق سـيكولوجية الفـرد، فالأساس الذي تقوم عليه مساهمة التحليلي النفسي في ادراك تأثر الفـرد بالجماعـة، وهي لا تعني ان الجماعة، وهي لا تعني ان الجماعة تنبثق من الافراد الذين يكونهـا وانما تعني ان هناك جوانب من سلوك الفرد لا تظهر او تبين الا عندما يوجد الفـرد في جماعة، وافترض فرويد ان ما يربط الفرد بالجماعة هو توحد الافراد بالجماعـة هو توحد الاعضاء بالقائد فالتوحد بالقائد يساوي التوحد بالأب، والمعنى هو ان " القائد – الاب " يعمل على تخفيف القلق والتوتر بين الاعضاء عن طريق ان يعمـل كـأب وراع للجماعة، ولقد توسعت دينامات الجماعة في هذا المفهوم فرأت ان مـا يوحـد الجماعة هو اشتراكها ايضا في ميكانيزمات دفاعية واحـدة ضـد القلـق والتـوتر، فالأعضاء، يتوحدون ببعضهم البعض لا يسبب اشتراكهم في الخضوع لقائد واحد في المقام الاول وانما بسبب اشتراكهم في نفس الدفاعات ضد القلق.

2. نظرية التمثيل الاجتماعي

وهي نظرية ظهرت خلال العشرين عام الاخيرة بشـأن العمليـات المعرفيـة المتحكمة في السلوك الاجتماعي، على ايدي الباحثين الفرنسـيين. الا ان الاصـول النظرية لها ترجع الى مفهوم التمثيل الجمعي Collective Representation الـذي جاء به دور كايم عام 1898 ليميز بين خصائص التفكير الجمعي في مقابل التفكيـر الفردي. وهي مسألة من الواضح مبلغ اهميتها بالنسبة لعلم النفس الاجتماعي ولكـن البحث في تأخر نتيجة لنفوذ تيارين كبيرين هما السلوكية في علم النفس والوضعية في فلسفة العلوم اللذان اهتما بادخال العلوم الاجتماعية في حظيرة العلـوم الطبيعيـة، و نادى بهذه الفكرة العالم الفرنسي موسكو فيتشي Moscoviciعام 1961، ويقوم علـى

اساس الالحاح على الوظائف الرمزية ودورها فـــي بنـــاء الواقـــع، اي دور اللغـــة والتواصل الرمزي في بناء الواقع الاجتماعي، وقد اعتبر تلك الوظائف الرمزية نظاما من القيم والافكار والممارسات ذا وجهين : الاول اقامة نظام او ترتيب يمكن الافـــراد من توجيه انفسهم داخل عالمهم المادي الاجتماعي والـــتمكن منـــه، والثـــاني تيســـير التواصل بين اعضاء الجماعة بأن توفر لهم شفرة او لغة خاصة لتســـمية وتصـــنيف مختلف جوانب عالمهم وتاريخهم الفردي والجمعي.

ويختلف هذا المفهوم عن المفاهيم المشابهة مثل الرأي والاتجاه والصورة، في ان تلك المفهومات تمثل استجابة الى منبه خارجي وبالتالي استعداد للقيام بفعل، امـــا التمثيل الاجتماعي فهو يحدد كلا من المنبه والاستجابة. فهو اكثر من مجـــرد دليـــل للسلوك، انه يعيد صياغة عناصر البيئة التي يحدث السلوك في اطارها مما يعطي له معنى ويدمجه في نسق اكبر من العلاقـــات، وتتميـــز الجماعـــات وفقـــا لتمثيلاتهـــا الاجتماعية، اي من خلال رؤيتها للعالم فالتمثيل الاجتماعي هو طريقة للمعرفة خاصة بمجتمع معين ولا يمكن اختزالها او ردها الى اي طريق اخرى، وباختصار فأن دور التمثيل الاجتماعي هو جعل الغريب مألوفا، والمنطق الكامن وراء هذه العملية هو ان النتيجة تتحكم في المقدمات فناتج السلوك الاجتماعي هو الذي يحدد انـــواع الســـلوك التالية. وبينت دراسات تجريبية كثيرة العلاقة الوثيقة بـــين التمثـــيلات الاجتماعيـــة والسلوك، ويبدو من نتائجها ان التمثيلات الاجتماعية المختلفـــة للموضـــوع الواحـــد (العمل، الشركاء، المواقف، الجماعة) هي التي تحدد انواع السلوك المختلفـــة، وانـــا بملاحظة كيفية نشوء وتطور التمثيلات الاجتماعية والتقابل او التطابق بـــين نشـــوئها ووظيفتها ودورها في التواصل قد نصل الى تحديد ادق لدور العمليات المعرفية فـــي السلوك الاجتماعي.

ويرتبط ادراك الاخرين ارتباطا وثيقا بمسألة دراسة الاتجاهات، وهـــي تعتبـــر عادة استعدادات سلوكية مكتسبة ذات طبيعة تقويمية، فالى اي درجة تؤثر الاتجاهـــات على السلوك ؟ تختلف الآراء بشأنها، لكن معظم البحوث الحديثة تتفق على انـــه فـــي

ظل ظروف معينة يمكن قياس الاتجاهات بواسطة المقاييس المعروفة وانه يمكن الاعتماد على نتائجها في التنبؤ بسلوك الافراد والجماعات. وكان البحث في تغير الاتجاهات قد حظي بأكبر قدر من الدراسة في علم النفس الاجتماعي. ونرى معظم النظريات خاصة نظرية التنافر المعرفي ان التغير في الاتجاهات يحدث نتيجة لما يشاهد من خلاف بين اتجاهات الفرد الابتدائية وبين تلك التي يقدمها مصدر جديد للمعلومات وانه من الافضل ان نعتبر الاتجاهات جزءا من التمثيل الاجتماعي ونظام القيم.

وقد اهتمت الدراسات التطبيقية للاتجاهات بمسائل التعصب والتمييز، وركزت النظريات الاولى على اهمية عنصر الشخصية (ومثاله البحث الشهير عن الشخصية التسلطية) ولكن البحوث التالية بينت ان التمييز يرتبط بالانتماء الاجتماعي وميل اعضاء الجماعات الى الحصول على الهوية الاجتماعية.

ومن حيث الجوانب الدافعية للسلوك الاجتماعي، فقد بينت البحوث التي حللت التفاعل الاجتماعي اليومي وجود بعدين اساسين هما بعد سلوك السيطرة في مقابل الخضوع وبعد السلوك الاجتماعي الايجابي (الجاذبية الانتماء المساعدة) في مقابل السلوك السلبي (العدوان) ويعتبر العدوان من مجالات البحث التي اسهم فيها علم النفس الاجتماعي بقدر وافر، فبعد الاتجاهات البيولوجية التي اتبعها فرويد ولورنز والتي الحت على الطبيعة التنفسية للعدوان، ظهرت النظريات القائمة على التعلم الاجتماعي والتي قدمت فكرة الاحباط – العدوان. اما النظرة الحالية للعدوان فتعتبره شكلا من اشكال السلوك الاجتماعي تحدده عوامل التعود والدافعية.

3. نظرية الغرائز

وهي النظرية التي وضعها عالم النفس البريطاني وليان ماكدوجال وقد اورد فكرته عن الغرائز في كتابه " مقدمة الى علم النفس الاجتماعي " الذي صدر عام 1908 ويعتبر عام 1908 عاما مميزا في تاريخ علم النفس الاجتماعي توطدت فيه دعائم ذلك العلم نهائيا بوصفه علما مستقلا.

والفكرة الاساسية عند ماكدوجال ان الغرائز الفطريـــة هـــي ســـبب الســـلوك الاجتماعي والغرائز عنده هي مسارات محددة وراثيا لتفريغ الطاقة العصبية تربط بين الغريزة والانفعال ولكل غريزة اساسية انفعالها المميز والذي تكون اســـتثارته جـــزءا رئيسيا من وظيفة الغريزة.

4. سيكولوجية الشعوب والطابع القومي.

نشأة هذه الفكرة بوصفها شكلا من اول اشكال نظرية علم النفس الاجتماعي في أواسط القرن التاسع عشر في المانيا، منطلقة من مبدأ اولوية المجتمع، فقالت بوجود" روح تعلو على الافراد " ولا تكتمل الا في وجود الامة او الشعب. وقد برزت هـــذه الفكرة في المانيا بالذات التي كانت مكونة من اقطاعيات وامارات متفرقة ونشأة فيهـــا حركات تطالب بالتوحيد ويعتبر الفيلسوف لازارس والعالم اللغوي شينتال هما مؤسسا نظرية سيكولوجية الشعوب ونشرا في عام 1859 مقالا بعنوان " تأملات تمهيدية في مسألة سيكولوجية الشعوب " وذلك في مجلة " سيكولوجية الشعوب وعلم اللغة " التـــي تأسست في نفس العام، وفي تلك الشعوب المقالة صاغا الفكرة القائمة بأن قوة التاريخ الرئيسية هي الشعب او " الروح الكلي " الذي يعبر عـــن نفســـه فـــي الفـــن واللغـــة والأساطير والعادات، اما الوعي الفردي فليس الا نتاجا لذلك الوعي الجمعي، وتكون مهمة علم النفس الاجتماعي اكتشف الجوهر النفسي لروح الشـــعب والقـــوانين التـــي يشكل بموجبها.

وتطورت هذه الفكرة فيما بعد على يد فونـــت 1920-1832 Wundt الـــذي يعرف بأنه مؤسس اول معمل لعلم النفس. وقد صاغ فونت فكرته للمرة الاولى فـــي عام 1863 في محاضرات عن روح الانسان والحيوان ولكنه ابتدأ من عـــام 1900 شرع في تأليف كتابه الضخم ذي المجلدات العشرة والذي سماه سيكولوجية الشـــعوب وفي المجلد الاول من هذا الكتاب تعرض لتصنيف علم النفس وقـــال انـــه يجـــب ان يتألف من قسمين هما علم النفس الفسيولوجيا الشعوب والاول يجب ان يـــدرس فـــي المعمل بواسطة الاستبطان غير ان المعمل لا يصلح لدراسة العمليات النفسية العليـــا

كالتفكير والكلام. ولذلك يجب ان نبدأ بسيكولوجية الشعوب التـي لا تسـتخدم فيهـا طرائق معملية وانما تقوم بتحليل منتجات الثقافة كاللغة والفن.

5. نظرية كرتشفيلد

يرى كرتشفيلد ان الدافعية تمثل المحرك او السبب الديناميكي للسـلوك، وقـد اشار كرتشفيلد في نظريته التي تعد من افضل النظريات المعرفية فـي ميـدان علـم النفس الاجتماعي، اشار الى عدد من المسلمات في نظريته وهي :

1. ان الوحدة المناسبة للتحليل الدافعي هي الوحدة الجزئية، والتي تتعامـل مع الحاجات والاهداف.
2. ان ديناميات السلوك الجزئي تنجم عن خواص المجال النفسي المباشر، وان الجوانب التاريخية غير مهمة، والزمن الحاكم هو الزمن المعاصر، وما هو مهم في التاريخ يجب ان يكون حاضرا لكي يكون فاعلا.
3. تؤدي الاختلالات في استقرار المجال النفسي الى توترات تؤثر علـى المعرفة والادراك والفعل، وتكون اتجاهات تلك التأثيرات باتجاه اقامـة بناء نفسي اكثر استقرار، ويختل التوازن النفسي عندما تكون حاجـات غير مشبعة، وهذا الاختلال يؤثر على الادراك والمعرفة والفعل لـدى المرء، ثم يبدأ المرء بالبحث حتى يختزل الحاجة، والدافعية تتوجه نحو حل تلك الحاجة.
4. ان احباط بلوغ الاهداف او الفشل في تخفيض التوترات يقود الى انواع متباينة من السلوك التكيفي واللاتكيفي.
5. هناك سبل ذات خصوصية معينة بالنسبة للفرد متصلة بتحقيق الاهداف وخفض التوترات، وهذه السبل يمكن ان يتم تعلمها وتثبيتها لدى الفـرد قد يحتال وقد يكون لحوحا، بخيلا.
6. حينما يدرك الفرد بوصفه عضوا في جماعة، فكل خاصية من خواص ذلك الفرد، التي تقابل خواص الجماعة تتأثر بعضويته فـي الجماعـة،

بحيث يكون التأثير متوجها الى التمثل او المقارنة (المعايطـــة،2012؛ المحادين،2002).

الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر مواضيع علم الإدارة غموضا، ذلك لأنه حالـــة انفعالية، مما أدّى هذا إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع، فقد أجريت سنة 1976 أكثر من 3350 دراسة في الولايات المتحدة الأمريكية لتناول الرضا الوظيفي، فمنهم من اعتبر الرضا الوظيفي كمتغير مستقل يؤثر فـــي ســـلوك العمال كالأداء، التغيب، دوران العمل والاتصال، وأحيانا أخرى كمتغير تـــابع يتـــأثر بالأجر والرواتب ونظام المنح والمكافآت وهيكل السلطة ونظـــام اتخـــاذ القـــرارات، إضافة إلى عدم اتفاق الباحثين على تعريف دقيق للرضا الوظيفي مما أدّى إلى تعـــدد نواحي الدراسة.

وتعود بدايات الاهتمام بالرضا الوظيفي الى بدايات القرن العشـــرين، وكانـــت اولى المحاولات هي محاولـــة تـــايلور(Taylor) صـــاحب نظريـــة الادارة العلميـــة (scientific management Theory)، وقام في تفسير سلوك العامل في المنظمة وفي كيفية حفزه من اجل المزيد من العطاء والبذل، ولم يكن هدفه إلى تحسين احوال الفرد الاجتماعية وزيادة راتبه وتوفير حريته الفردية وديمقراطية الادارة في المنظمة، وانما كان هدفه مناقشة مشكلات الانتاجية وكيفية رفع انتاجية الفرد العامل، ولقد ادت نظرته نحو زيادة الانتاج الى اعتبار العامل اداة من ادوات الانتاج، وعليه فلكي يتمكن الفرد من اعطاء اقصى طاقته الانتاجية لابد ان تهتم الادارة بتدريبه على العمـــل وان تراقبه بواسطة المشرفين مع حفزه ماديا ومعاقبته اذا قصر في انتاج الكمية المطلوبة منه (العميان ،2005).

لذا أصبح ينظر لرضا الوظيفي على أنه الاتجاهات المتعلقة بالعمل، ولذا قـــام العديد من الباحثين بدراسته باستمرار، ولايزال يحظى باهتمام المديرين في مختلـــف المنظمات، والسبب الرئيسي لدراسة الرضا الوظيفي هو تزويـــد المـــديرين بـــالآراء

والافكار التي تساعد على تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل او المنظمة او الرواتب او الاشراف او التدريب وغيرها (حريم ،2004).

و يعرف لوك (Locke,1976,P,130) الرضـــا الـــوظيفي باعتبـــاره حالـــة وجدانية ايجابية او ممتعة تنتج عن تقييم الفرد لخبراتـــه الوظيفيـــة، وبينمـــا يعرفـــه اوشاجبمي (Oshagbemi,2000,P.332) بأنـــه " اســـتجابات الفـــرد الوجدانيـــة الايجابية نحو وظيفة معينة "، تنتج تلك الاستجابات من مقارنة الفرد للنتـــائج الفعليـــة بالنتائج المرغوب فيها او المتوقعة او التي يستحقها، ويضيف بأن مفهـــوم الرضـــى الوظيفي مهم بسبب علاقته بسعادة الفرد الجسمية والعقلية، فهو مهم للصحة النفســـية للفرد، فكما ان العمل مهم لحياة الافراد حيث ينفقون معظم اوقاتهم فيه لذا فهـــو مهـــم كذلك للبعد الانساني وبنفس درجة اهميته للبعد الاقتصادي للمؤسسة، مثـــل الانتاجيـــة والغياب، والدوران الوظيفي. .

ويرى عبد الباقي (2001 : ص 210) أن الرضا الوظيفي هو درجة اشـــباع حاجات الفرد نتيجة العمل، ويحقق هذا الاشباع عادة عن طريـــق الاجـــر، ظـــروف العمل، طبيعة الاشراف، طبيعة العمل نفسه، الاعتراف بواسطة الآخرين.

وعرف حسن(2002: ص261) أن الرضا الاتجاه العام للفرد نحو وظيفتـــه، وعادة ما يؤثر نظام المكآفات في المنظمة على مستوى شعور الفرد بالرضا، ويكـــون الفرد راضيا بدرجات متفاوتة عن الجوانب المختلفة في عمله مثـــل : العمـــل ذاتـــه والاجور والترقيات وظروف وشروط العمل وسياسات المنظمة.

كما يمكن تعريفه بأنه درجة إشباع الفرد التي تجعله راضيًا عن عملـــه مقـــبلا عليه، ومحققًا لطموحاته ورغباته وميوله المهنية ومتناسبًا مع ما يريده الفرد من عمله وما يحصل عليه فى الواقع(عبد السلام،2005).

وأوضح عاشور (2000) ان درجة الرضا عن العمل بالمعنى السابق تمثـــل سلوكا ضمنيا او مستترا يكمن في وجدان الفرد وقد تظل هذه المشاعر كامنة في نفس

الفرد وقد تظهر في سلوكه الخارجي الظاهر، ويتفاوت الافراد في الدرجة التي تنعكس فيها اتجاهاتهم النفسية الكامنة على سلوكهم الخارجي.

وأشار الاغبري (2002) أن الرضا الوظيفي احد العناصر المهمة في تحقيق الامن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الادارية حيث يدفعهم طوعا الى زيادة الانتاج، وهو في نهاية المطاف ما تنشده المنظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها.

ويشير الجريد(2007) بأن الرضا الوظيفي ذو اهمية كبيرة لكل من الموظف، المؤسسة والمجتمع، تتمثل فيما يلي:

1. **أهمية الرضا الوظيفي للموظف :**

أن ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي الى القدرة على التكيف مع بيئة العمل، حيث ان الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطي امكانية اكبر للتحكم في عملها وما يحيط به، والرغبة في الابداع والابتكار، فعندما يشعر الموظف بأن جميع حاجاته المادية، وحاجاته غير مادية من تقدير واحترام، وامان وظيفي، مشبعة بشكل كاف، تزيد لديها الرغبة في تأدية الاعمال بطرق مميزة، كما يعمل على زيادة مستوى الطموح والتقدم، فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون اكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي، والرضا عن الحياة، حيث ان المزايا المادية وغير المادية التي

توفرها الوظيفة للموظفين تساعد على مقابلة متطلبات الحياة، إضافة له المرغوبية الاجتماعية .

2. **اهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة :**

ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي على ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية، فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين اكثر تركيزا على عملهم، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الانجاز وتحسين الاداء، ويعمل على تخفيض تكاليف الانتاج، فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخيض معدلات التغيب عن

العمل والاضرابات والشكاوي، كما يزيد من مستوى الولاء للمؤسسة، فعندما يشـــعر الموظف بأن وظيفته اشبعت حاجاته المادية وغير المادية يزيد تعلقه بمؤسسته.

3. اهمية الرضا الوظيفي للمجتمع :

ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بارتفاع معـــدلات الانتـــاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية، و ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع.

كما أن الرضا الوظيفي يتأثر بالعديد من العوامل الناتجة من الفرد نفســـه او العمل الوظيفي او من البيئة التنظيمية المحيطة بالفرد، ويمكن تصنيف هذه العوامـــل الى نوعين هما :

1. **العوامل الشخصية (الخصائص البيوغرافية) :** هنالك العديد من العوامـــل الشخصية التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين فـــي المؤسســـة والتي ترجع الى الشخص نفسه، وتتشمل ما يلي:

أ. الجنس : من اكثر القضايا المثيرة للجدل فيما اذا كان مستوى اداء النســـاء هو نفس مستوى اداء الرجال، حيث تشير الدراسات الى ان هناك القليـــل من الاختلافات الفردية بين النساء والرجال والمؤثرة علـــى اداء العمـــل وعدم وجود اختلافات اساسية في انتاجية العمل بين الرجـــال والنســـاء وبنفس الاسلوب، فأنه لا توجد دلائل تشير الى ان الجنس يـــؤثر علـــى الرضا عن العمل، ومن بين القضايا التي يظهر انها تؤدي للاختلافـــات بين الجنسين بشكل خاص حينما يكون لدى العاملة اطفال في سن الدخول للمدرسة، هو تفضيلات جداول العمل، حيـــث ان الامهـــات العـــاملات يفضلن العمل الجزئي وجداول مرنة، وذلك للقيام بواجبـــاتهن العائليـــة. (العطية، 2003).

ب. العمر: فيما يتعلق بالعلاقة بين العمر والرضا عن العمل، فقد ذكـــر ان اغلب الدراسات اشارت الى وجود علاقة ايجابية بين العمر والرضا على الاقل حتى سن الستين سنة، ويلاحظ ان اغلب الدراســـات تخلـــط بـــين

العاملين المختصين وغير المختصين، وحينما تم الفصل بين الاثنين فأن الرضا يميل للتزايد باستمرار بين المهنيين مع تزايد العمر، بينما ينخفض بين غير المهنيين خلال فترة منتصف العمر، ثم يزداد فيما بعد (العطية، 2003).

د. مدة الخدمة : تعرف مدة الخدمة بأنها " الفترة الزمنية للبقاء في عمل معين " وتشير الدلائل الى ان مدة الخدمة للموظف تعتبر العامل الاكثر ثباتا في توقع الرضا عن العمل مقارنة بالعمر، وكثير من الدراسات تناولت متغيرات سنوات الخبرة وعلاقته بالرضا الوظيفي، فأظهرت نتائج بعض الدراسات عدم وجود دلالة احصائية في رضا الموظفين ترجع الى عدد سنوات الخبرة، بينما اكدت دراسات اخرى العكس، ولعل الدراسات التي توصلت الى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي ومتغير سنوات الخبرة ارجعت ذلك الى ان الفرد كلما ازدادت خبرته اصبح اكثر تمكنا في عمله، اما الاخرى فأرجعت ذلك الى زيادة المال مع زيادة سنوات الخبرة (محيسن، 2004).

هـ. القدرات : هناك حقيقة شائعة مضمونها ان الناس خلقوا متساويين، وهذا صحيح، ولكنها لا تعني ان جميع الناس خلقوا متساويين في قدراتهم على اداء مختلف الاعمال، وانما تعني، انهم متساوون في حق استخدام تلك القدرات في مختلف المواقف، فالناس لديهم قدرات مختلفة تؤهلهم للقيام بأعمال مختلفة، وهذه القدرات يمكن تصنيفها في مجموعتين (عبد الرحمن، 1998).

الأولى: القدرات الذهنية " وهي قدرات ترتبط بالقدرة على اداء مختلف المهام الذهنية، وتتفاوت الحاجة الى هذه القدرات باختلاف الوظائف خاصة بالنسبة لمستويات الادارة العليا التي تتطلب اتخاذ قرارات تستند على تحليل المعلومات والتفكير بعناية، ومن هذه القدرات " الذكاء –

القدرات اللفظية والتعبيرية – القدرة على الاستنتاج والقدرة على الاستقراء – السرعة الادراكية – قابلية الحساب – الذاكرة. " (العطية،2003).

الثانية: القدرات البدنية " تحتاج مختلف الاعمال الى قدرات جسمانية او بدنية مختلفة، ومن اهم تلك القدرات" (عبد الرحمن،1998) :

و. التعلم : اما عن تأثير مستوى التعليم على الرضا الوظيفي، فقد توصلت عدة ابحاث الى ان الفرد الاكثر تعلما يكون اقل رضا عن الفرد الاقل تعلما، ويرجع ذلك الى ان طموحات الفرد الاكثر تعلما تكون مرتفعة مقارنة بطموحات الفرد الاقل تعلما (عبدالباقي ،2001).

ز. الاتجاهات : الواقع يشير الى ان لكل شخص اشياء يفضلها ويحبها واشياء لا يفضلها ويكرهها، وحينما تختص آراء ومشاعر الحب والكراهية نحو العمل يظهر التأثير واضحا في الظواهر العامة مثل الرضا عن العمل والالتزام الوظيفي والتعهد التنظيمي، لذلك نرى ان الاتجاهات النفسية لها اهمية كبيرة في العمل، ولها تأثير واضح على سلوك العاملين في المنظمات، ولذلك يمكن تعريف الاتجاهات النفسية على انها تكوينات ثابتة نسبيا من المعتقدات والمشاعر والنوايا السلوكية نحو اشياء موجودة في البيئة (سلطان،2004).

وأضيف انه يمكن تحديد مفهوم الاتجاهات بأنها مشاعر الفرد نحو الاشياء والحوادث والاشخاص، ويمكن ان تكون تلك المشاعر ذات ابعاد سلبية او ابعاد ايجابية نتيجة خبرات الفرد المتراكمة وخبراته السابقة، وتلعب الاتجاهات دورا اساسيا في بناء السلوك التنظيمي للفرد والتأثير عليه من ابعاده وصوره المختلفة، ولعل الرضا عن العمل هو احد صور اتجاهات الفرد نحو عمله في المنظمة التي يعمل فيها (حمود، 2002).

2. البيئة التنظيمية:

وللمناخ التنظيمي ابعاد كثيرة حددها المغربي(1995) إلى عوامل البيئة الداخلية التالية(المغربي،1995) :

أ. مرونة التنظيم : قدرة التنظيم على الاستجابة والتكيف والتأقلم مع متغيرات الظروف الداخلية والخارجية، والهيكل التنظيمي المرن عادة ما يتيح للعاملين فرص المشاركة والابداع، واما الهيكل التنظيمي غير المرن، فأنه لا يتيح فرص التأقلم للمتغيرات، ولا يعترف بالتنظيمات غير الرسمية ولا يتعامل معها.

ب . طبيعة العمل : ان الاعمال الروتينية والمتكررة تفضي الى السأم والملل وعدم الابداع، بينما الاعمال الحيوية تثير التحدي لدى الفرد، وتدفعه للتفكير والخلق والابتكار، وذلك من خلال وضع السياسات التي تتسم بالمرونة ودرجة الاستجابة الكبيرة لأية ظروف، سواء في الاطار الخارجي او الداخلي لبيئة العمل، ويجب ان تتصف هذه السياسات بالاستقرار والثبات النسبي، لان من شأنها تدعيم وتعزيز الثقة والارتياح لدى العاملين ورفع الروح المعنوية لهم بالأداء، لذلك تعد هذه السياسات من اكثر الاجواء التنظيمية اثرا على الافراد والجماعات والمنظمة.

ج. اسلوب التعامل مع العاملين : ان اسلوب الادارة في التعامل مع العاملين وخلق الاجواء الوظيفية الهادفة من خلال المشاركة باتخاذ القرارات، ورسم السياسات وتشجيعهم على تنمية روح الولاء التنظيمي والاخلاص والصدق والحرص الدائم على المنظمة، وذلك عن طريق الاتصال ذو الاتجاهين الهابط والصاعد الذي يتيح للعاملين فرص ابداء الرأي وتبادل الافكار والآراء والمعلومات.

د. الامن الوظيفي : وهو مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثل الامن من فقدان الوظيفة دون اسباب شرعية، الامن من

اجراءات ادارية تعسفية، الامر الذي يؤدي الى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية، وبالتالي تحسين الاداء وتوثيق الولاء

هـ. اسلوب التحفيز : ان اسلوب التحفيز الذي يعتمد مختلف صور الثواب والعقاب فانه يشجع الافراد غالبا الى تكرار السلوك الذي ينطوي على تحقيق المنافع المتوقعة له، اذ ان المكافأة في ضوء الانجاز والابداع في الاداء تشجع على استمرارية الاداء بأسلوب ينسجم مع رغبة الفرد بالحصول على مستوى رضا معين بين اقرانه ورؤسائه في العمل.

النظريات المفسرة للرضا الوظيفي :

نظرية ماسلو للحاجات

قام عالم النفس ابراهام ماسلو (A. Maslow) بتفسير سلوك الانسان على اساس حاجاته الانسانية وطبقا لهذه النظرية فأن الحاجات غير المشبعة تصبح المحدد الرئيس للسلوك الفردي لحين اشباعها، فهي تؤدي الى عدم اتزان الفرد وتدفعه الى الاتيان بسلوك يؤدي الى خفض حالة التوتر هذه واعادة حالة التوازن الداخلي والفسيولوجية ولا يزول التوتر الا بإشباع الحاجة والحاجات المهمة في اي وقت من الاوقات تكون تلك الحاجات غير المشبعة ولا يستطيع احد ان يرقى لإشباع حاجة من الحاجات الاخرى الا عن طريق اشباع الحاجات الاهم، ثم الاقل اهمية وفقا للتسلسل الهرمي فمثلا عدم اشباع الحاجات الدنيا الفسيولوجية يجعلها الاهم من الحاجات العليا، حتى يتم اشباعها ثم يرتقي الفرد على درجات سلم الحاجات ليشبع الحاجات تبعا لتسلسلها (المشعان ،1994).

وقسم ماسلو الحاجات الانسانية الى خمسة مستويات ووزعها على النحو التالي:

1. الحاجات الاساسية (Physiology Needs) : وتسمى احيانا الفسيولوجية او الطبيعية العضوية كحاجات المأكل والمشرب والسكن والراحة، وهي ادنى تنظيم للحاجات الانسانية.

2. الحاجة الى الامن والضمان (Safety Needs) : وهي الحاجات التي تتعلق بحماية الفرد من الاذى الجسدي والنفسي او ضمان الدخل والمحافظة على مستوى معيشي لائق.
3. الاحتياجات الاجتماعية او الحاجة او الانتماء (Belonging Needs) : وتمثل الحاجة لمشاركة الآخرين والتفاعل الاجتماعي والحاجة الى الصداقة والحب والعطف والقبول من الآخرين، وتعتبر الحاجات الاجتماعية نقطة الانطلاق نحو حاجات اعلى وبعيدة عن الجاجات الاولية.
4. الحاجة الى الاحترام وتقدير الذات (Esteem Needs) : كالحاجة الى الاحترام والتقدير من الآخرين والتميز عنهم، ويقول ماسلو بأن هذه الحاجة تأتي عقب اشباع الحاجات الثلاث السابقة.
5. الحاجة الى تحقيق الذات (Self - Actualization Needs) : وتمثل الحاجة الى تحقيق الاهداف والطموحات التي يرغبها الفرد في الحياة، وتعد هذه الحاجة اعلى مستوى في تنظيم ماسلو الهرمي للحاجات (العميان ،2005).

ان جوهر نظرية ماسلو لا يعتمد على تصنيفه لأنواع الحاجات (الدوافع) عند الفرد وانما يعتمد على ترتيب هذه الحاجات بحسب اولويتها لذلك الفرد، وعلى الرغم من ان هذه النظرية لا تفسر بشكل واضح وكلي الحفز الانساني الا ان مساهمتها واضحة واساسية وتعتبر نقطة البداية في فهم الحفز عند الافراد (سالم و رمضان وآخرون ،1995).

والحاجات العليا (حاجات المستويات الثلاثة الاخيرة) في سلم ماسلو تظهر متأخرة في حياة الفرد، كما ان الحاجات الدنيا هي حاجات ضرورية للمحافظة على بقاء الفرد في حين ان الحاجات العليا هي حاجات لازمة لسعادة الفرد وامنه وغالبا يؤدي كبتها الى امراض نفسية كما ان طرق اشباع الحاجات الدنيا محددة اما الحاجات العليا على خلافها لها طرق شتى لإشباعها (زويلف ،1419).

نظرية ذات العاملين لهير زيبرج

تسمى هذه النظرية بنظرية العاملين وتعد محاولة للتعـرف علـى المـؤثرات المحفزة للعمل وتستند هذه النظرية الى عدة افتراضات اهمها : تبني الافراد لسلوكيات معينة تدفعهم الى اشباع اعلى مستويات الحاجات، وبالرجوع الـى نظريـة ماسـلو للحاجات فان (مستوى الحاجات السفلي) ويطلق علـى المسـتويات الثلاثـة الاول والثاني والثالث اي الحاجات_الاساسية وحاجة الامن والحاجات الاجتماعية من هـرم ماسلو وهذا يقابل العوامل الصحية او الوقائية Hygiene Factors لدى هيرزبيرج، أما (المستوى العلوي للحاجات) ويضم حاجات تقـدير الـذات وتحقيـق الـذات اي المستويين الرابع والخامس من هرم ماسلو فيقابل العوامل الدافعة لدى هيرزبيرج.

وتعد هذه النظرية من اهم النظريات التي عالجت موضوع الدافعية واثره فـي الرضا الوظيفي، فقد اسهمت بشكل فعال في توضيح العلاقة بين الرضا عـن العمـل والانتاجية، حيث اجرى هيرزبيرج ورفاقه دراستهم علـى (200) مـن المهندسـين والمحاسبين في الولايات المتحدة الامريكية، للتعرف على دوافـع العـاملين ودرجـة رضاهم الوظيفي تجاه الاعمال التي يقومون بها، ان تحقيق الرضا الـوظيفي وعـدم تحقيقه للعاملين يرتبط بالمحفزات او العوامل الدافعة وهي تلك الحاجات التـي تـدفع الفرد لتقديم المزيد من العطاء والنشاط ولذا فأن وجودها في المنظمة له اثر ايجـابي كاعتراف الادارة بالعمل الجيد ومثل : الانجاز والتقـدير مـن الـزملاء والرؤسـاء والمسئولية وفرص النمو والترقي الوظيفي، وهذه العوامل تزيد من دافعية الفرد تجاه عمله، وفي حالة غياب بعض هذه العوامل السابقة يشعر الفرد بدرجة اقل من الرضا ولكنها لا تؤدي الى شعور بعدم الرضا اي تمنع حالات عـدم الرضـا (العميـان، 2005؛ الجريد،2007).

أما العوامل الخارجية الاخرى فقد اطلقوا عليها العوامل الوقائية حيث تـرتبط ببيئة العمل وظروفه والحالة الاجتماعية والعلاقة مع الـزملاء والرؤسـاء والراتـب والضمانات في العمل، والامن الوظيفي واسلوب الاشراف والمركز الوظيفي وعـدم

توفر هذه العوامل يسبب عدم الرضا الوظيفي للفرد، ولكن اذا تم توفرها بشكل معقول فأنها تضمن عدم الاستياء في العمل وتمنع تذمر العاملين (زويلف، 1419).

وقد وجهت عدة انتقادات الى نظرية هيرزبيرج اهمها الانتقاد العائد الى طبيعة العينة التي استخدمها في ابحاثه بحيث اقتصرت على طبقة المديرين ولم تكن شـــاملة لكل المستويات الادارية.

نظرية التوقع

طور هذه النظرية فكتور فروم (Victor Vroom) عام 1964وتفسر قيـــام الفرد باختبار سلوك معين دون غيره. وترى ان دافعية الفرد للقيام بســـلوك معـــين تتحدد باعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على القيام بذلك السلوك، وان القيام بذلك الســـلوك سيؤدي الى نتيجة معينة وان هذه النتيجة ذات اهمية للفرد، وهذا يعني ان حفز الفـــرد يعتمد على توقعاته كما يلي :

التوقع الأول : إن الجهد المبذول سيؤدي الى الانجاز المطلوب.

التوقع الثاني : إن الانجاز المطلوب سيحقق المكافأة المرغوبة من قبل الفـــرد والتي بدورها تشبع حاجته وبالتالي تحقق الرضا له.

و جوهر نظرية التوقع عند فروم، ويشير الى ان قوة الحفز عند الفـــرد لبـــذل الجهد اللازم لإنجاز عمل ما، يعتمد على مدى توقعه في النجاح بالوصول الى ذلـــك الانجاز وهذا التوقع الاول في نظرية فروم، واضاف فروم بأنه اذا حقق الفرد انجازه فهل سيكافأ على هذا الانجاز ام لا ؟ وهذا هو التوقع الثاني عند فروم. فهناك نوعان من التوقع وهما:

أ. التوقع الاول : ويرجع الى قناعة الشخص واعتقاده بأن القيام بســـلوك معـــين سيؤدي الى نتيجة معينة.

ب. التوقع الثاني : وهو حساب النتائج المتوقعة لذلك السلوك وهي ماذا سيحصل بعد اتمام عملية الانجاز.

وبناء على هذه النظرية فأن الافراد يتعلمون من تجاربهم التي من خلالها يتكون لديهم احتمالات بأن نوع معينا من السلوك سيؤدي الى تحقيق نتائج معينة.

جوهر نظرية التوقع يشير الى ان الرغبة او الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل او التصرف سيتبعه نتائج معينة كما يعتمد ايضا على رغبة الفرد في تلك النتائج، وتعتبر نظرية التوقع ضمنا وسيلة لتحقيق غاية، فقد نجد ان النتيجة التي حصل عليها الفرد ليست هدفا بحد ذاتها وانما تكون وسيلة او وسيطا لتحقيق نتيجة اخرى مرغوب فيها، كأن يرغب الفرد في الترقية في وظيفته ليس بهدف الترقية وانما بسبب ادراكه واعتقاده بأن الترقية هي السبيل لتحقيق حاجة التقدير والاحترام والتميز والحصول على المردود المادي (سالم و رمضان وآخرون، 1995).

ولقد تعرضت النظرية لعدة انتقادات أهمها:

1. لم توضح النظرية كيفية اختلاف الافراد في تقديرهم للتوقعات واهمية تلك التوقعات.
2. تجاهلها اختلاف الافراد في تقرير عدد ونوعية النتائج التي يسعون الى تحقيقها قبل اتخاذهم للقرارات.
3. تجاهلت النظرية عوامل نفسية لها علاقة بسلوك الفرد كميول الفرد او تصرفه كدور الاحساس والعواطف في تحريك سلوك الفرد مقابل الحصول على المكاسب.
4. تجاهلت تأثير العقل الباطن في تحفيز الافراد في الاقدام على تصرفات معينة (علاقي، 1981).

نظرية التعزيز وتدعيم السلوك

من أهم رواد هذه النظرية في مجال السلوك التنظيمي سكنر (Skinner) ومحور هذه النظرية العلاقة بين المثير والاستجابة. وترى ان سلوك الانسان على

نحو معين هو استجابة لمثير خارجي، والفرد يستجيب للعوائد والسلوك الــذي يعــزز بالمكافأة يستمر ويتكرر، بينما السلوك الذي لا يعزز سيتوقف ولا يتكرر.

وتتفاوت فاعلية المثير في احداث السلوك المرغوب فيه عند الافراد حسب عدد مرات التعزيز التي تصاحب ذلك السلوك، وعلى قوة التأثير الذي يتركه وعلى اقتران التعزيز بالاستجابة. ومن وجهة نظر سكنر فأن المكافآت Rewards هي المعززات التي تهدف الى استمرار اثارة السلوك الايجابي عند الافراد، ولكن ما يعتبر معــززا لفرد قد يكون غير ذلك لفرد آخر.

واعتمد سكنر على اسلوب تعديل السلوك التنظيمي في نظرية التعزيز والــذي يرتكز على المبادئ التالية :

1. ان الافراد يسلكون الطرق التي يرون انها تؤدي بهم الى تحقيق مكاسب شخصية.
2. ان السلوك الانساني يمكن تشكيله وتحديده من خلال التحكم بالمكاســب والعوائد.

ومن أهم الانتقادات الموجهة الى نظرية التعزيــز هــو اعتبــار ان الســلوك الانساني يحدد من قبل مثيرات خارجية وتجاهل دور الحاجات الداخلية وقــيم الفــرد واتجاهاته في عملية التحفيز (العميان ،2005).

نظرية عدالة العائد

تدور هذه النظرية حول العلاقة بين الرضا الوظيفي للفرد والعدالة وتفتــرض ان درجة شعور العامل بعدالة ما يحصل عليه من مكافأة وحافز مــن عملــه تحــدد بدرجة كبيرة شعو ره بالرضا مما يؤثر على مستوى انتاجيته واداءه.

وتستند هذه النظرية التي وضعها ستاسي آدمــز (Stacey Adams) عــام 1963 الى ان الفرد يقيس درجة العدالة من خلال مقارنته النسبية للجهود التي يبذلها (المدخلات) في عمله الى العوائد (المخرجات) التي يحصل عليها مع تلك النســبة لامثاله العاملين في الوظائف الشبيهة وبنفس الظروف فاذا كانت نتيجة المقارنة عادلة

وتساوت النسبتان تكون النتيجة هي شعور الفرد بالرضا، اما اذا كان العكس فان النتيجة هي شعور الفرد بعدم الرضا عن عمله.

وتشمل نظرية العدالة على ثلاث خطوات اساسية هي : التقييم، المقارنة والسلوك ويتضمن التقييم قياس المدخلات (جدارة الشخص، مستوى التعليم، المهارة، مقدار الجهد المبذول في العمل ونحو ذلك) والمخرجات (العوائد المالية، الترقية، الاهتمام الذاتي، التميز والتقدير والاحترام وغير ذلك).

ومن الانتقادات الموجهة لهذه النظرية ميل الناس الى المبالغة في تقدير جهودهم التي يبذلونها والمبالغة في تقدير العوائد التي يحصل عليها الآخرون، فينشأ عن ذلك ميل الافراد بالشعور بعدم المساواة. وفي المقابل تمتاز هذه النظرية بأنها تهتم بالجماعة وتأثيراتها، وفهم الفرد وادراكه للآخرين، كذلك تدعو الى ايجاد الطرق والوسائل المختلفة التي تجعل الفرد يشعر بعدالة الادارة معه كما تركز على الحوافز النقدية نظرا لسهولة قياسها والاحساس بها وادراك اهميتها وربطها بالعدالة (العميان، 2005).

الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب (جامعة البلقاء) :

أنشئت الكليات الجامعية المتوسطة، استجابة للرسالة الهاشمية في تجسيد فلسفة التعليم العالي، انسجاماً مع معطيات المرحلة لبناء هياكل تعليمية مرنة تُعنى بالمستويات الأكاديمية والمهنية والتطبيقية، وتُعلي من شأن الإبداع والتميز وتفتح آفاقاً مستقبلية جديدة تلبي مستحقات العصر، وتتفق وصياغة مجتمعنا الأردني الحديث.

ونظراً للدور الريادي على صعيد النهضة العلمية التعلمية والتربوية، وفي الحفاظ على الموروث الثقافي الذي استمر متواصلا منذ الربع الأول من القرن العشرين حتى الآن في نخبة من جيل الرواد الأوائل الذين حملوا صوت الأجداد للأحفاد لاستكمال هذا الدور، وربط الماضي بالحاضر، فإن الرؤية المستقبلية الحديثة جاءت واضحة المعالم من خلال الكليات التطبيقية لتهيئة فرص التعليم الجامعي النوعي، للإسهام في إعداد الكوادر البشرية على المستويين الجامعي والجامعي المتوسط، وتكريس البعد

التطبيقي في مختلف البرامج والمستويات الأكاديمية التي تطرحها الجامعة، بما في ذلك توجيه أنشطة البحث العلمي لتطوير المجتمعات المحلية وتنميتها. و رسالتها تتمثل الآن في تحقيق الأهداف المنشودة لرفد سوق العمل المحلية والإقليمية والدولية بخريجين متميزين معرفياً وتقنياً، ومزودين بمؤهلات علمية عالية، مع التركيز على التعليم التطبيقي ؛ لتبقى سمة ((التطبيقية))عنواناً للحداثة والتغيير والتطوير، ومواكبة متطلبات العصر وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والإشراف المباشر على كليات المجتمع العامة والخاصة، والعمل على ضبط مستوى الأداء الأكاديمي والمهني والتطبيقي، ومساعدة المتميزين من طلبتها على إكمال دراستهم الجامعية وفق ظروف أكثر ملائمة لأحوالهم الاجتماعية والمادية، ومواكبة التغير الثقافي؛ لتحقيق الاعتمادية والتنافسية والعالمية، وتحديث الخطط الدراسية، ومواءمتها مع الخطط المعمول بها في الجامعات الكبرى المتطورة في العالم؛ ليتمكن الطالب من نقل ساعاته المعتمدة إلى هذه الجامعات، مع الاهتمام بتأطير المؤهلات العلمية وطنياً وإقليمياً وعالمياً، لتصبح الجامعة المصدر الأول للكفاءات الأردنية المدربة والمؤهلة، ولتكون قادرة على أن تعكس المستوى الحديث المتطور لمادة التخصص، وتطبيقاتها التقنية المعاصرة.

و وجود جامعة تطبيقية تعنى بالتعليم الجامعي والتعليم الجامعي المتوسط تمثل أداة للإشراف المباشر على كليات المجتمع القائمة حالياً في مجتمعنا الأردني تعمل على ضبط مستواها الأكاديمي والمهني والتطبيقي وتساعد المبدعين والمتميزين من طلبتها على إكمال دراستهم الجامعية وفق ظروف أكثر ملائمة لأحوالهم الاجتماعية والمادية كما تهيئ لذوي القبليات العالية فرصاً أفضل نحو إعدادهم للعمل المهني والفني يضمن أداء دورهم في البناء والنماء بشكل فاعل. وإنشاء جامعة تطبيقية كاملة يوفر لكليات المجتمع قيادة أكاديمية كفؤة تتناسب ودور الجامعة في أداء رسالتها نحو التعليم المهني والفني التطبيقي فتعمل على تطويره وتحسين مكانته بالإضافة إلى معالجتها للمسؤوليات والصلاحيات الإدارية والتنظيمية التي تعيشها هذه الكليات في

وضعها الحالي والتي تعيق أداءها وتحول دون تحقيق أهدافها على الوجه المطلــوب. ويعمل على تصحيح واقع كليات المجتمع ويحول دون توقف عطائها وانغلاقها ضمن مرحلة يشكل استمرارها عائقاً تعليمياً وإدارياً ومالياً ويخلق مــؤثرات ســلبية علـــى مخرجات التعليم في هذه المرحلة. ويحقق مفهوم التعليم المستديم ويوفر صيغاً وهياكل مرنة ومتطورة تربط بين مستوياته المختلفة ويحقق مبدأ ديمقراطيــة التعلــيم التـــي ضمنها الدستور الأردني للمواطنين ويجعل من وجودها مؤسسة تعليمية يقبــل عليهــا عدد كبير من أبنائنا الطلبة كما إن إنشاءها يؤدي إلى تخفيف الضغط على الجامعـــات الحكومية الأخرى مما يجعلها قادرة على الارتقاء بمستوى ونوعية التعلــيم الجـــامعي والبحث العلمي وخدمة المجتمع. وبناءً على ما تقدم وفي ضوء الفلســفة والمبـــررات التي تستدعيها مواجهة المتغيرات والتحديات الوطنية والإقليمية والدولية في مختلـــف الميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتعليمية منها بشكل خاص فـــإن إنشـــاء جامعة تطبيقية في بلدنا باتت ضرورة تستدعي الدراسة الجادة من خلال لجنة كفـــؤة من ذوي الاختصاص والخبرة تعمل على إخراج هذا المشروع الـــوطني إلـــى حيـــز التنفيذ. ونظراً لما تحتله مدينة السلط من تاريخ عريق في نهضتنا العلمية والتعليميـــة وبما مثلته هذه المدينة من دور ريادي في مجال التعليم في أردننا العزيز فإن إنشـــاء جامعة البلقاء التطبيقية فيها يعزز دورها ويجعل موروث هذه المدينة موروثاً علميـــاً متواصلاً يخلد ذكرى الرواد الأوائل الذين تخرجوا من على مقاعد الدراسة فيها فنربط بين ماضيها وحاضرها الذي نأمل دائماً أن يكون عامراً بالخير والعطاء.

مهام الإداريين والأكاديميين في الكليات الجامعية المتوسطة:

1. المشاركة الفاعلة في وضع معايير الاعتماد العام والاعتماد الخـــاص لكليـــات المجتمع والجامعات ومراجعتها وتحديثها حسب المستجدات.
2. المساهمة الفاعلة في دراسة أوضاع الكليات ومتابعتهـــا ومراجعتهـــا وتـــدقيق التقارير الفنية التي تعدها اللجان المتخصصة اثناء الزيارة الميدانيـــة للكليـــات واعداد المذكرات.

3. المساهمة الفاعلة في دراسة طلبات الاعتمـــاد الخـــاص للكليـــات ومتابعتهـــا ومراجعتها وتدقيق التقارير الفنية التي تعدها اللجان المتخصصة اثناء الزيـــارة الميدانية للكليات واعداد المذكرات.

4. الدراسة والاعداد والمشاركة في وضع نماذج طلبـــات الاعتمـــاد للجامعـــات وكليات المجتمع المتوسطة ومراجعتها وتحديثها حسب المســـتجدات لتبســـيط اجراءات استخدامها.

5. التواصل مع الجهات المعنية في الكليات لتـــدريبهم علـــى اســـتخدام نمـــاذج الاعتمادين العام والخاص قبل واثناء وتعبئـــة معلومـــات الكليـــات لتقـــديمها للدراسة من قبل اللجان المختصة المحددة من الهيئة.

6. اعداد خطة عمل واهداف سنوية للمديرية تنسجم مـــع الخطـــة الاســـتراتيجية للهيئة ووضع موشرات اداء لغايات المتابعة والتقييم

7. اعداد التقارير اللازمة بطلبات الاعتماد العام والاعتماد الخاص المقدمـــة مـــن كليات المجتمع بعد دراستها بالنواقص التي ظهـــرت اثنـــاء زيـــارة اللجـــان الميدانية للكليات ورفعها لرئيس الهيئة لعرضها على المجلس لاتخـــاذ القـــرار والمتابعة من قبل المديرية.

8. التنسيب بتشكيل اللجان المتخصصة لدراسة وتطوير برامج كليـــات المجتمـــع المتوسطة ومتابعتها والمشاركة بها.

9. تنظيم وتنسيق زيارات اللجان الفنية الخاصة بمتابعة الإعتماد العام والخاص ورفع الطاقة الاستيعابية ومخاطبة ادارة الكليات بذلك –الاتصال والتواصل مع ادارات كليات المجتمع للتاكد من تنفيذ قرارات مجلس الهيئة ومتابعة تحديثها.

10. إعداد الإحصائيات اللازمة وتوثيق البيانات الخاصة بمؤسسات التعليم العالي وتحديثها ومتابعة القرارات المرتبطة بها.

11. تقييم الوضع العام لكليات المجتمع واعـــداد جـــداول لغايـــات المتابعـــة والتوثيق.

12. التنسيق مع مديرية اعتماد الجامعات في الهيئة والتعاون معها في وضع آلية عمل اللجان المتخصص .
13. المشاركة في اللجان التحضيرية للمؤتمرات وورش العمل ذات العلاقة بعمل الهيئة وحضور المؤتمرات واعداد التقارير اللازمة.
14. اعداد تقارير الإنجاز السنوي للمديرية و انجازات المديريات الاخرى في الهيئة.
15. اعداد المحاضرات ذات العلاقة بعمل المديرية والهيئة حسب طلب عطوفة الرئيس والمستجدات.
16. دراسة استراتيجيات وخطط واي تقارير واردة للهيئة من الشركاء واعطاء الرأي بخصوصها واعداد التقارير.(موقع جامعة البلقاء التطبيقية)

2.2 الدراسات السابقة:

تم عرض الدراسات السابقة تبعاً لمتغيرات الدراسة والتسلسل الزمني من الأقدم للأحدث على النحو الآتي:

الدراسات المتعلقة بالمرغوبية الاجتماعية:

قام كل من جيمس وكروسكي وثوماس Croskey، James، (Thomas,1971) دراسة هدفت الى بناء اداة قياس لأبعاد الجاذبية مصممة حسب طريقة ليكرت، والتعرف على الفروق في ابعادها. قسم المقياس الى ثلاث ابعاد (بعد المظهر الشخصي، والتفاعل الاجتماعي، وبعد الكفاءة في المهام) البالغة (30) فقرة. وقد اجريت هذه الدراسة الجامعية على (215) طالبا وطالبة في جامعة كالفورنيا. واظهرت (49%) من العينة تتمتع " بالجاذبية الاجتماعية " ككل، كما استنتجت الدراسة ان الجاذبية الاجتماعية ذات اهمية لدى مجاميع الطلبة للعلاقات الجامعية، والكفاءة والمهارات السلوكية، والمظهر الخارجي فالطلبة ينتقون صديقا ضمن المجموعة تشعر بأنه الاقرب والذي يتمتع بتلك المواصفات. كما توصلت النتائج

وجود فرق في الجاذبية الاجتماعية حسب متغير الجنس والابعاد، ففي الوقت التي تغلب الذكور في المهام وسعة العلاقات الاجتماعية، تميز الاناث في المظهر الخارجي، مع محدودية العلاقات الاجتماعية ضمن ما يسمح به المجتمع، كما اظهرت النتائج وجود فرق في الجاذبية الاجتماعية حسب متغير الجنس والابعاد، ففي الوقت التي تغلب الذكور في المهام وسعة العلاقات الاجتماعية، تميز الاناث في المظهر الخارجي مع محدودية العلاقات الاجتماعية ضمن ما يسمح به المجتمع، كما اظهرت النتائج وجود فرق في الجاذبية الاجتماعية ولصالح الذكور.

وأجرى بارلنج (Barling,1979) دراسة على عينة من الأطفال البيض بالمدارس الابتدائية بجنوب أفريقيا، طبق عليهم مقياس لوينبورج للجاذبية الاجتماعية للأطفال، ظهر من تحليل النتائج أن التدين والتعصب الجنسي والجنس والعقوبة ترتبط ارتباطا سلبيا بالجاذبية الاجتماعية، بينما ترتبط المسايرة الاجتماعية ارتباطا موجبا بالجاذبية الاجتماعية.

كما قام سلامة(1985) بتعريب مقياس مارلو كروان للجاذبية الاجتماعية وتطبيقه على 380 طالب وطالبة من طلاب المرحلة الثانوية مع قائمة ايزيك للشخصية والبروفيل الشخصي لجوردن، ونوصل إلى ارتباط الرغبة في التقبل الاجتماعي ارتباطا سلبيا بكل من بعدي الانبساط والعصابي في قائمة الشخصية في حين كان معامل الارتباط موجبا بكل من المسؤولية والاتزان الانفعالي، ولم ترتبط درجات الافراد على المقياس بكل من بعدي السيطرة والاجتماعية.

وأجرى الزبيدي(2005) دراسة هدفت إلى معرفة تأثير المرغوبية الاجتماعية على الهوية الرياضية ومستوى الانجاز لدى لاعبي كرة السلة، وتكونت عينة الدراسة من (260) لاعب يمثلون (15) ناديا رياضيا من أندية الدرجة الممتازة بكرة السلة للموسم الرياضي 2004\ 2005، وأظهرت نتائج الدراسة فاعلية مقاييس المرغوبية الاجتماعية والهوية الرياضية واللذين قام الباحث ببنائهما من خلال الاجراءات العلمية

المتبعة، كما أظهرت النتائج أن المرغوبية الاجتماعية تؤثر في الانجاز الرياضي بطريقة إيجابية لتحقيق الإنجاز الرياضي الأفضل.

وأجرى ليى، (Lee, 2008) دراسة هدفت الى المقارنة بين الجاذبية الشخصية والجاذبية الاجتماعية في عملية الاتصال ولتحقيق هذا الهدف، تم اختيار عينة مكونة من (185) طالبا وطالبة من الجامعة قدم لهم اختبار الجاذبية الشخصية وآخر للجاذبية الاجتماعية للتعرف على الفرق بينهما في طبيعة التواصل بين المجموعات، والاشخاص سواء من نفس الجنس او المختلف، اظهرت النتائج ان عملية الجاذبية الشخصية تختلف من شخص لآخر ففي الجاذبية الشخصية يكون التقارب في الآراء والتشابه في الافكار والميول والاتجاهات بين شخصين من جنسين مختلفين او من نفس الجنس، والغاية منها اختيار الشريك (شريك الحياة) او الصديق، ويأخذ فيها الجانب الفسيولوجي والغريزي حيزا مهما، في حين عملية الجاذبية الاجتماعية تنشأ من تعريف الهوية والارتباط داخل المجموعة ورغبة المجموعة باختيار شخص يعبر عنهم ويلبي مطاليبهم واستنتجت الدراسة، ان عملية الاتصال في الجاذبية الشخصية تكون فردية في حين تكون عملية التواصل في الجاذبية الاجتماعية بين شخص واحد والمجموعة.

ودراسة رايموند ويونك (Raymond, Young, 2010) لإيجاد العلاقة بين مواصفات القيادة التعليمية وعلاقتها بالجاذبية الاجتماعية، حيث قدما للعينة نماذج (المواصفات القيادية) وتشمل التواصل والتعاطف والحرص واتخاذ القرار، وروح المرح، والتوجيه) على عينة مكونة من (62) تدريسيا في السنة الاولى من عملهم في مدرسة هوسهولد في (مقاطعة في جنوب شرق الولايات المتحدة) والاستماع لقادتهم للتعرف على درجة (التعاطف) ورغبتهم في التوجيه، والتواصل وقدرت القادة على التعامل مع التوترات المهنية لدى التدريسيين الجدد، اظهرت النتائج ان كلا من الاستماع والتوجيه والتعاطف يساعد في تخفيف هذه التوترات ويحدث تأثيرا ايجابيا، بينما (الاتصالات) لم تحدث اثر مباشرا في تخفيف التوترات، ولم تسبب

جذبا اجتماعيا في تأثير القائد على التدريسي استنتجت الدراسة بأن الاتصالات والمتابعة ليست كافية للتأثير في المجموعة انما التعاطف والاصغاء يولد تغييرا في المجموعة وشرط اساسي في الجاذبية الاجتماعية.

الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي:

أجرى شانج (Shang ,1991) دراسة بهدف استقصاء أثر عدد من المتغيرات في التنبؤ بالرضا الوظيفي لدى معلمي مدارس التعليم المؤسسي الخاص، وتركزت المتغيرات التي درس أثرها على الراتب، وعدد سنوات الخبرة، والحوافز، وعلاقات الزملاء، وسلوك الطالب، وأنظمة المكافآت، وتحصيل الطالب، بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج مفادها أن هناك عشرة متغيرات لها علاقة ذات دلالة إحصائية بالتنبؤ بالرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم المؤسسي الخاص.

وقام جراتو (Gratto,2001) بدراسة هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين المناخ التنظيمي وأبعاد الرضا الوظيفي للمدراء القائمين على إدارة مؤسسات تعمل في صيانة وتشغيل المعدات، والآلات، في الولايات المتحدة الأمريكية، كما هدفت الدراسة أيضاً إلى تحديد إذا ما كان هناك اختلافات ذات دلالة جوهرية على الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات (الجنس، والعرق، وتصنيف المؤسسة من حيث حجمها ونوعها، وسنوات الخدمة في المؤسسة). وتم توزيع استبيانات على عينة من (602) مدير تم استرداد 214 استبيان وقد بلغت نسبة الاستجابة 37%. وقد توصلت الدراسة إلى أن (الاهتمامات الشخصية، الاتصالات الداخلية، الهيكل التنظيمي، التقييم) أهم عناصر المناخ التنظيمي التي لها علاقة بمستوى الرضا الوظيفي لأفراد العينة. وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة تركيز المديرين على تعزيز بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين. وضرورة توفير فرص التنمية المهنية كونها عامل مهم ومؤثر على الرضا الوظيفي وكذلك الاهتمام بالاتصالات الداخلية في تطوير العمل

المؤسسي وبضرورة القيام بتعريف الموظفين على التوقعات التنظيمية ومعرفة مدى تطابق أدائهم مع هذه التوقعات.

وهدفت دراسة سلامة (2003) الى التعرف على مستوى الممارسات الادارية لمديري المدارس الثانوية العامة في الاردن من وجهة نظر المعلمين، والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم كذلك مستوى الولاء التنظيمي لهم، وهل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمين، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي ومعلمات المدارس الثانوية العامة في الاردن التابعة لمديريات التربية والتعليم في مناطق محددة وقد بلغ عددهم في هذه المديريات 6577 معلما ومعلمة، واختيرت عينة عشوائية تكونت من 658 معلما ومعلمة كانت بنسبة 10% من مجتمع الدراسة، ولتحقيق اهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام ثلاث ادوات الاولى لقياس الممارسات الادارية والاداة الثانية لقياس الرضا الوظيفي والاداة الثالثة لقياس الولاء التنظيمي وقد استخدمت الباحثة مقياس بورتر وزملائه والذي قامت بترجمته. واظهرت نتائج الدراسة ان مستوى الممارسات الادارية لمديري المدارس بشكل عام بدرجة جيد جدا، وكان مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين مرتفعا بمتوسط حسابي مقداره (4.02) اما مستوى الولاء التنظيمي لدى المعلمين فقد بينت النتائج انه اعلى من المتوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي للولاء (3.96).

دراسة محيسن (2004م) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي وكالة الغوث الدولية في قطاع غزة، وتحديد العوامل الأكثر تأثيرا على الرضا الوظيفي وتحديد العوامل الأكثر تأثيرا على الرضا الوظيفي، والتعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات الشخصية والرضا الوظيفي وتوصلت الدراسة إلى أن درجة رضا موظفي وكالة الغوث متدنية حيث بلغت 58.82 %، وأوضحت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيرات (الراتب، العمر، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، مكان السكن) في مستوي

الرضا العام من التعويضات والحوافز كما أظهرت الدراسة عدم وجــود فــروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير (عدد المعالين) في مستوي الرضا عن حوافز العمــل، وأوصى الباحث بضرورة توحيد الأنظمة التعاقدية وضرورة إعادة النظر فــي نظــام الترقية المعمول به في وكالة الغوث الدولية

وأجرى السيحاني(2004) دراسة هدفت الى التعرف على نمــط الاشــراف الاداري، وعلى مستوى الرضا الوظيفي، وتوضيح علاقة الاشراف الاداري بالرضــا الوظيفي لدى العاملين المدنيين والعسكريين في المديرية العامة لحرس الحدود بمدينــة الرياض، والتعرف على مدى اختلاف الاشراف الاداري، واختلاف الرضا الــوظيفي باختلاف الخصائص الديمغرافية لدى المشرفين المدنيين والعسكريين بالمديرية العامة لحرس الحدود في مدينة الرياض، واشارت نتائج البحــث ان المشــرفيين المــدنيين يطبقون خليطا من الاشراف المباشر وغير المباشر والرضا الوظيفي، وانه لم تختلف استجابات العاملين نحو نمط الاشراف المباشر وغير المباشر باختلاف طبيعــة الفئــة الوظيفية، واشارت النتائج الى انه يوجد فروق في استجابات افراد العينة نحــو نمــط الاشراف المباشر وغير المباشر تعزى الى المستويات التعليميــة لــدى المشــرفين، وكذلك ان العمر بمختلف فئاته ومسميات الوظيفة وخبرات المشرفين له التــأثير فــي نمط الاشراف المباشر وغير المباشر.

كمــا قــام أوكبــر وســكيولس وإرونــديو (Okpara, Squillace, Erondu,2005)، بدراسة هدفت إلى اختبار أثر اختلاف الجنس في الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين في الولايات المتحدة، تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس المتفرغين في الجامعات والكليات، وقد سحِبت عينة تكونت من (1100) عضــو (80) جامعة، أظهرت النتائج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية تعزى لمتغير الجنس، وكان مجــال ظــروف العمــل وزملاء العمل أكثر مصادر الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس من الإنــاث، بينما كانت جوانب العمل المتعلقة بالراتب، والترقيات، والإشــراف أكثــر مصــادر

الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس من الذكور، وأن هنـــاك أثـــراً ذا دلالـــة إحصائية للرتبة الأكاديمية في الرضا الوظيفي ولكلا الجنسين.

أما دراسة جرانت (Grant, 2006) لقياس مدى الرضا الوظيفي لدى المدراء في المستوى المتوسط للعاملين بقسم شؤون الطلبة "، هدفت هذه الدراسة الـــى قيـــاس الرضا لدى المدراء في المستوى المتوسط بقسم شؤون الطلبة فـــي اتحـــاد الكليـــات المتوسطة الامريكية، وماهو اثر عوامل الرضا وعدم الرضا على ترك مكان العمـــل، كما هدفت الى معرفة تأثير العوامل التالية : (الاعتراف بالجهد والترقية والاشـــراف الجيد والعلاقة مع الزملاء والسياسة التي تضعها المؤسسة وظروف العمل والراتـــب والامان) على الرضا او عدم الرضا الوظيفي، واظهرت النتـــائج ان هنـــاك نســـبة (83)% من موظفي اعضاء اتحاد الكليات المتوسطة الامريكية راضيين عن عملهـــم، وان (2.2)% يخططون عمليا لتغيير مكان عملهم خلال السنة القادمة، وان العوامـــل التي تتعلق بتغيير العمل ومرتبطة به هي تقدم العمل نفسه، الامان الوظيفي، العمـــر، العنصر، وان المدراء في المستوى المتوسط والذين تتراوح اعمارهم بين (21- 30) سنة والافارقة الامريكان كانوا اكثر احتمالا لترك وظائفهم، وقـــد اوصـــت الدراســـة بوضع آلية مناسبة للترقيات ونظام الحوافز.

كما قام الشيخ (2008) بدراسة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الرضـــا الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين (الجـــنس، المؤهـــل العلمـــي، سنوات الخبرة، المرحلة الدراسية)، وقد تكونت عينة الدراسة مـــن (360) معلمـــا ومعلمة، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائيا في الرضا الـــوظيفي ككل لصالح الإناث وحملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، بينما لم توجـــد فروق في الرضا عن المادة، وبالنسبة لتحقيق المهنة للذات فكانت الفـــروق لصـــالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، وبالنســـبة لطبيعـــة العمـــل وظروفه، والعلاقة بالمسئولين كانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوســـط

والمرحلة الأساسية الدنيا، أما سنوات الخبرة فلا يوجد لها أي أثـر علـى الرضـا الوظيفي.

وأجرى خليفات والملاحمة (2009) دراسة هدفت لتعرف إلى الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة وقامـت الباحثة بتطوير مقياس لقياس الرضا الوظيفي تم توزيعه على عينة الدراسة المؤلفـة من (559) عضوا. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة : وجود علاقة بـين أبعاد الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس فـي الجامعـات الخاصة،وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس تعـزى لمتغيرات الجنس، والعمر، ومدة الخدمة في الجامعة، والكلية،عدم وجود فـروق فـي مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات (الجنس والعمر)، ووجود فروق في الرضـا الوظيفي تعزى لمتغيرات (الرتبة الأكاديمية ومدة الخدمة).

أما دراسة الشرمان والجعافرة(2014) بدراسة هدفت إلى معرفـة درجـة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة وعلاقتـه بمسـتوى أدائهـم الوظيفي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانه وقد تم التأكـد مـن إجـراءات الصدق والثبات لها، وتم توزيعها على عينة مكونة (252) عضو هيئة تـدريس فـي جامعة مؤتة. ومن أجل تحليل النتائج فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكافة مجالات الدراسة وفقراتها، كما تم استخدام تحليـل التبـاين الثلاثـي، واختبار شافيه للمقارنات البعدية، ومعامل بيرسون للكشف عن العلاقة الارتباطية بين متغيري الدراسة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك درجة متوسطة فـي الرضـا الوظيفي وفي مستوى الأداء لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة. كما بينت الدراسـة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة والرتبة الأكاديمية، ووجود فروق تعزى للجنس ولصالح الذكور، وقد أشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغيـر الجنس والخبرة، ووجود فروق في متغير الرتبة الأكاديمية. كما أظهـرت الدراسـة

وجود علاقة ارتباطيه ايجابية بين درجة الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي. وقد أوصت الدراسة في ضوء النتائج على ضرورة تشجيع أعضاء هيئة التدريس لإجراء البحوث العلمية، وزيادة فرصة مشاركتهم في المؤتمرات العلمية.

و دراسة الخزاعلة(2015) فقد هدفت إلى التعرف على مدى رضا موظفي جامعة الملك فيصل وظيفيا، وقد تكونت عينة الدراسة من (179) موظفا وموظفة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة وفقاً لمتغيرات الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة أن مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك فيصل جاء متوسطا، كما وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في مجال الرضا عن الوظيفة، والرضا عن بيئة العمل، والرضا عن الزملاء في العمل، والرضا عن الاستقرار الوظيفي، وذلك لصالح الذكور، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الرضا عن نظام المزايا المرتبطة بنهاية الخدمة لصالح الإناث، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الرضا عن الراتب، والرضا عن أسلوب الإدارة والإشراف، والرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي وفي الأداة ككل، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي في مجال الرضا عن بيئة العمل وذلك لصالح أصحاب المؤهل العلمي دبلوم فأقل، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع مجالات الأداة والأداة ككل، وبينت نتائج الدراسة –أيضاً– عدم وجود فروق ذات إحصائية تعزى لمتغير الخدمة في مجال الأداة والأداة ككل باستثناء مجال الرضا عن نظام المزايا المرتبطة بنهاية الخدمة، والذي تبين فيه وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند استخدام اختبار شيفية للمقارنات البعدية تبين أن الفروق جاءت لصالح أصحاب الخبرة الأقل من 5 سنوات، كما وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الوظيفة في جميع مجالات الأداة والأداة ككل.

التعقيب على الدراسات السابقة :

من خلال استعراض الباحثة لدراسات السابقة نلاحظ أنا دراسة (james,croskey,Thomas,1971) و (سلامة، 1985)،و(الزبيدي،2005) بأنها تناولت المرغوبية الاجتماعية، في حين تناولت دراسة (shang,1991)، ودراسة (gratto,2001)، و(سلامة، 2003)، و(الشرمان والجعافرة، 2014)، تناولت الرضا الوظيفي لدى أفراد الدراسة. ولعل ما يميز الدراسة الحالية التعرف على المرغ حيث أنها تتفق مع الدارسات من حيث تناول موضوع أنماط الهوية النفسية والدافع المرغوبية الاجتماعية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، وتختلف عن الدراسات السابقة من حيث بيئة التطبيق.

إذن يتضح من خلال استقراء الدراسات السابقة ومن خلال ما سبق عرضه من دراسات عربية وأجنبية استخلاص ما يلى :

من حيث الأهداف : ركزت معظم الدراسات السابقة على أنماط المرغوبية الاجتماعية، تأثيرها على الفرد.

من حيث العينة: اشتملت الدراسات العربية والأجنبية على شرائح وفئات مختلفة من الشباب من مستويات عمرية ومهنية وتعليمية مختلفة تتراوح الفئة العمرية من 20- 35 سنة، وأيضاً من شريحة عمرية أكبر من فئات أخرى.

من حيث الأدوات : استخدمت بعض الدراسات العربية أدوات استبيان وكذلك الدراسات الأجنبية، أما الدراسة الحالية فقد استخدمت الاستبيان.

من حيث النتائج : اتفقت معظم نتائج الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في وجود أنماط المرغوبية الاجتماعية لدى الأفراد تتمثل في مجموعة من العوامل الداخلية التي ساعدت على حدوث تقبل الفرد اجتماعيا، ولكن لم يتم الربط بينها وبين أثرها على الرضا الوظيفي لدى العاملين.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

يهدف هذا الفصل إلى تقديم عرضا مفصلا لإجراءات الدراسة متمثلاً في توضيح المنهج المستخدم والعينة وكيفية اختيارها، والأدوات المستخدمة من حيث وصف الأدوات وطرق حساب الصدق والثبات، ثم خطوات إجراء الدراسة وأخيراً الأساليب الإحصائية المستخدمة.

1.3 منهج الدراسة:

تم استخدام منهج البحث الوصفي بشقيه التحليلي والارتباطي القائم على رصد واقع مشكلة الدراسة المتمثلة في التعرف على المرغوبية الاجتماعية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب.

2.3 مجتمع الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الإداريين والأكاديميين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب والبالغ عددهم (541) منهم (381) إداريا و(160) أكاديمياً، حسب إحصائيات شؤون العاملين بالكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب للعام الجامعي (2017) والجدول (1)يبن توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الكلية.

جدول(1)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الكلية

	كلية الكرك	كلية العقبة	كلية الشوبك	كلية معان	المجموع	النسبة المئوية
الاداريين	137	50	85	109	381	%70.4
الأكاديميين	60	42	27	31	160	%29.6
المجموع	197	92	112	140	541	%100
النسبة المئوية	%36.4	%17	%20.7	%25.9	%100	

3.3 عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة بنسـبة (42.5%) مـن مجتمع الدراسة حيث تم توزيع (230) نسخة مقياس وتم استرجاع منها (218) نسخة مقياس خضعت للتحليل أي ما نسبته (40.3%) من مجتمع الدراسة والجدول(2) يبين توزيع عينة الدراسة التي خضعت للتحليل بحسب متغيرات الدراسة (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الخبرة، الوظيفة، الكلية).

عرض وتحليل بيانات عينة الدراسة:

جدول رقم (2)

خصائص أفراد عينة الدراسة

	المتغير	العدد	النسبة
النوع الاجتماعي	ذكر	137	%63
	أنثى	81	%37
	مجموع	**218**	**%100**
المؤهل العلمي	ثانوي	16	%7
	دبلوم فأقل	37	%17
	بكالوريوس	91	%41
	دراسات عليا	74	%35
	مجموع	**218**	**%100**
الخبرة	أقل من 5 سنوات	15	%7
	5-10 سنوات	87	%40
	أكثر من 10سنوات	116	**%53**
	مجموع	**218**	**%100**
الوظيفة	اداري	50	%23
	اكاديمي	168	%77
	مجموع	**218**	**%100**
الكلية	الكرك	49	%22
	العقبة	63	%28
	الشوبك	61	%30
	معان	45	%20
	مجموع	**218**	**%100**

4.3 أدوات الدراسة :

استخدمت في هذه الدراسة أداتان هما: مقياس المرغوبية الاجتماعية ومقياس الرضا الوظيفي وفيما يلي وصفا لهما.

أولا: مقياس المرغوبية الاجتماعية

تم تطوير مقياس المرغوبية الاجتماعية بعد الاطـلاع علـى الأدب التربـوي المتعلق بموضوع المرغوبية الاجتماعية ومراجعة الدراسات السابقة مثـل دراسـة (عكاشة،1990) ودراسة (الزويني، 2010) حيث تكونت الأداة بصورتها النهائية من (30) فقرة، ملحق(ب).

صدق مقياس المرغوبية الاجتماعية

تم التحقق من مؤشرات الصدق الظاهري للمقياس باستخدام صدق المحكمـين بعرضه على (8) محكمين من المختصين بعلم النفس التربوي والارشاد ملحـق(ج)، وتم الأخذ بآرائهم واقتراحاتهم وتعديلاتهم، حيث تم تعـديل او حـذف مـن فقـرات المقياس في ضوء تعديلاتهم، وذلك بنسبة اتفاق (80%)، فتم تعديل صياغة الفقـرات (2، 10، 13، 26)، ولم يتم حذف أي فقرة.

كما تم التحقق من صدق المقياس باستخدام صدق الاتساق الـداخلي بحسـاب الارتباط بين درجة الفقرة والدرجة الكلية على المقيـاس علـى عينـة اسـتطلاعية بلغت(30) فرداً تم اختيارهم عشوائيا من داخل المجتمع ولم يتم إدخالهم فـي عينـة الدراسة، والجدول(3) يبين قيم معاملات الارتباط:

جدول(3)

صدق البناء الداخلي لمقياس المرغوبية الاجتماعية

رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	.412*	11	.508**	21	.586**
2	.591**	12	.611**	22	.665**
3	.560**	13	.688**	23	.614**
4	.702**	14	.521**	24	.447*
5	.675**	15	.648**	25	.501**
6	.715**	16	.612**	26	.492**
7	.610**	17	.671**	27	.522**
8	.545**	18	.614**	28	.655**
9	.529**	19	.630**	29	.409*
10	.697**	20	.681**	30	.628**

يتبين من الجدول(3) بأنه تحقق لمقياس المرغوبية الاجتماعية مؤشرات صدق بناء داخلي جيدة، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.409-0.715) وجميعها ذات دلالة إحصائية.

ثبات مقياس المرغوبية الاجتماعية

تم التحقق من دلالات ثبات المقياس بطريقتين: الأولى باستخدام ثبات الإعادة(Test Retest)، حيث طبق المقياس على عينة استطلاعية تم اختيارها عشوائياً، من خارج عينة الدراسة ومن داخل مجتمعها بلغت (30) فرداً، ثم رصدت درجاتهم، ثم إعادة تطبيقه على نفس أفراد العينة الاستطلاعية بعد(15) يوماً من التطبيق الأول، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجاتهم على المقياس بين مرتي التطبيق، وبلغ معامل الثبات المحسوب بهذه الطريقة (0.90)، وتم أيضاً حساب ثبات المقياس باستخدام معادلة كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي على ذات العينة الاستطلاعية، وبلغ معامل الثبات المحسوب بهذه الطريقة (0.93).

تصحيح مقياس المرغوبية الاجتماعية

تتم الاستجابة على المقياس عن طريق سلم ليكرت الخماسي، بحيث تمثل الدرجة (5) ينطبق علي دائماً، وتمثل الدرجة (3) تنطبق علي إلى حد ما، بينما تمثل الدرجة (4) غالبا ما ينطبق علي، وتمثل الدرجة (2) قليلا ما ينطبق علي، وتمثل الدرجة (1) نادرا ما ينطبق علي، وتكون أعلى درجة يمكن الحصول عليها على المقياس (150) وأدنى درجة (30)، ويتم الحكم على المستوى بالاعتماد على المعيار التالي:

المتوسط الحسابي	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
1- 2.33	منخفض
2.34 – 3.67	متوسط
3.68 فما فوق	مرتفع

ثانياً: مقياس الرضا الوظيفي

تم تطوير مقياس الرضا الوظيفي من خلال الاطلاع على الأدب النظري ومراجعة الدراسات السابقة مثل دراسة (الشرمان والجعافرة،2014) ودراسة (الخليفات والملاحمة، 2009) حيث تكونت الأداة بصورتها النهائية من (35) فقرة ملحق (ب).

صدق مقياس الرضا الوظيفي

تم التحقق من مؤشرات الصدق الظاهري للمقياس باستخدام صدق المحكمين بعرضه على (8) محكمين من المختصين بعلم النفس التربوي ملحق(ج)، وتم الأخذ بآرائهم واقتراحاتهم وتعديلاتهم، حيث تم تعديل او حذف من فقرات المقياس في ضوء تعديلاتهم، وذلك بنسبة اتفاق (80%)، فتم تعديل صياغة الفقرة رقم (7) من مجال ظروف العمل وطبيعته والفقرة رقم (6) من مجال الترقيات والحوافز، ولم يتم حذف أي فقرة.

كما تم التحقق من صدق المقياس باستخدام صدق الاتساق الداخلي بحساب الارتباط بين درجة الفقرة والدرجة الكلية على المقياس على العينة الاستطلاعية تم اختيارهم عشوائيا من داخل المجتمع ولم يتم إدخالهم في عينة الدراسة، والجدول(4) يبين معاملات الارتباط:

جدول(4)

صدق البناء الداخلي لمقياس الرضا الوظيفي

رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	.610**	8	.579**	15	.599**	22	.633**	29	.493**
2	.518**	9	.621**	16	.644**	23	.461*	30	.613**
3	.675**	10	.501**	17	.302	24	.635**	31	.676**
4	.436*	11	.588**	18	.398*	25	.434*	32	.681**
5	.588**	12	.566**	19	.470**	26	.625**	33	.454*
6	.448*	13	.642**	20	.593**	27	.476**	34	.482**
7	.404*	14	.529**	21	.555**	28	.341	35	.568**

يتبين من الجدول(4) بأنه تحقق لمقياس الرضا الوظيفي مؤشرات صدق بناء داخلي جيدة، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.302-0.681).

ثبات مقياس الرضا الوظيفي

تم التحقق من دلالات ثبات المقياس بطريقتين: الأولى باستخدام ثبات الإعادة(Test Retest)، حيث طبق المقياس على عينة استطلاعية تم اختيارها عشوائياً، من خارج عينة الدراسة ومن داخل مجتمعها بلغت (30) فرداً، ثم رصدت درجاتهم عليه، ثم إعادة تطبيقه على نفس أفراد العينة الاستطلاعية بعد(15) يوماً من التطبيق الأول، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجاتهم على المقياس بين مرتي التطبيق، وتم أيضاً حساب ثبات المقياس باستخدام معادلة كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي على ذات العينة الاستطلاعية، والجدول(5) يبين معاملات ثبات المقياس:

جدول(5)

معاملات ثبات مقياس الرضا الوظيفي

البعد	الإعادة	كرونباخ ألفا
ظروف العمل وطبيعته	0.85	0.87
الترقيات والحوافز	0.81	0.83
الراتب	0.83	0.84
العلاقة مع زملاء العمل	0.80	0.81
العلاقة مع الرؤساء	0.84	0.86
الكلي	0.91	0.92

يتبين من الجدول(5) أن معامل ثبات الاعادة لمقياس الرضا الوظيفي ككل بلغ (0.91) وللأبعاد تراوح بين (0.80–0.85)، ومعامل ثبات كرونباخ الفـا للمقيـاس ككل بلغ (0.92) وللأبعاد تراوح بين (0.81–0.87).

تصحيح مقياس الرضا الوظيفي

تم الاستجابة على المقياس عن طريق سلم ليكرت الخماسـي، بحيـث تمثـل الدرجة (5) ينطبق علي دائماً، وتمثل الدرجة (3) تنطبق علي إلى حد ما، بينما تمثل الدرجة (4) غالبا ما ينطبق علي، وتمثل الدرجة (2) قليلا ما ينطبق علـي، وتمثـل الدرجة (1) نادرا ما ينطبق علي، وتكون أعلى درجة يمكن الحصول عليهـا علـى المقياس (175) وأدنى درجة (35)، ويتم الحكم على المستوى بالاعتماد على المعيار التالي:

المتوسط الحسابي	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
1- 2.33	منخفض
2.34 – 3.67	متوسط
3.68 فما فوق	مرتفع

5.3 متغيرات الدراسة:

اشتملت الدراسة على المتغيرات التالية:

المتغيرات المستقلة الثانوية:

أ. النوع الاجتماعي وله فئتان:

- ذكر - أنثى

ب. اسم الكلية ولها أربع فئات :

- كلية الكرك - كلية معان - كلية الطفيلة - كلية الشوبك

ج. المؤهل العلمي:

ثانوي –دبلوم – بكالوريوس – دراسات عليا

د. الخبرة ولها ثلاث فئات:

- أقل من 5 سنوات - من 5-10 سنوات - أكثر من 10 سنوات

6.3 إجراءات تطبيق الدراسة

1. تم الحصول على مقاييس الدراسة، ثم تم التأكد من دلالات صدقهما وثباتهما.
2. تم الحصول على الموافقات لتطبيق الدراسة من الجهات المختصة
3. تم تطبيق المقياسين المستخدمين في الدراسة على عينة الدراسة
4. تفريغ البيانات على برنامج التحليل الإحصائي(spss) واستخراج النتائج ومناقشتها للخروج بالتوصيات المناسبة.

7.3 المعالجات الإحصائية

تم استخدام الإحصائيات التالية:

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
2. معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار البسيط.

3. اختبار (ت) لعينتين مستقلتين.

4. تحليل التباين الثنائي (Tow Way ANOVA).

الفصل الرابع
عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

تم في هذا الفصل استعراض النتائج ومناقشتها فـــي ضـــوء الادب النظـــري والدراسات السابقة والخروج بالتوصيات المناسبة.

1.4 عرض النتائج ومناقشتها

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى المرغوبيـــة الاجتماعيـــة لـــدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب؟

للإجابة على السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافـــات المعياريـــة لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس المرغوبية الاجتماعية، والجدول (6) يبين ذلك:

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى المرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
4.01	.57	مرتفع

يلاحظ من خلال الجدول (6) أن مستوى المرغوبية الاجتماعية لدى العـــاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوبجاء مرتفعاً وبمتوسط حســـابي (4.01) وانحراف معياري (.57).

أشارت النتائج إلى أن مستوى المرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب جاء مرتفعاً وبمتوسط حسابي (4.01) وانحراف معياري (.57) ويمكن تفسير هذه النتيجة، أن العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة يميلون الى أن يقدموا أنفسهم في افضل صورة ومقبولة وجذابـــة اجتماعيـــاً وأنهـــم

يعطون انطباعاً حسناً وواجهة ممتازة للمجتمع باعتبارهم أشخاص يـديرون أمـاكن ريادية تقدم النهضة العلمية التعليمية والتربوية، فالكثير من المجتمع المحلي يسعى أن يحصل على وظيفة فيها باعتبارها من الأماكن المرغوبـة والتـي تتميـز بجاذبيـة واستقرار العاملين فيها وبالتالي فان العاملين فيها يرغبـون بـان يكونـوا مقبـولين اجتماعياً بدافع الحاجة الى الاستحسان الاجتماعي، كما أن معظم العاملين فـي هـذه الكليات هم من المجتمع المحلي لموقع الكلية التـي يعملـون بهـا سـواء بالنسـبة للاكاديميين او الاداريين، وهذا بطبعه سيخلق ردة فعل من العامل حتى لو كانوا غير راضيين سيقومون بالتمسك بالضوابط التي تحدد سلوكهم والتزامهم بما هو اجتمـاعي من تحمل للمسؤولية واحترام القيم والعادات بحيث يصل بهم الأمر الى السـعي الـى اختيار الوضع المرغوب فيه وسبل بلوغه بهدف إدراك العاملين لمكانتهم فـي البيئـة الاجتماعية.

كما لا يمكن انكار ان الأشخاص يحاولون ان يقدموا انفسهم في افضل صوره من حماية ذاتهم وتجنب النقد وتحقيق المطابقة المجتمعية وأن المبحوثين يسعون دوماً للظهور بمظهر مقبول اجتماعياً.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (الزبيدي،2005) ودراسـة كل من جيمس وكروسـكي وثومـاس James، Croskey، (1971, Thomas) والتي أكدتا على أهمية الجاذبية الاجتماعية في تشجيع الانجاز.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب؟

للإجابة على السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافـات المعياريـة لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الرضا الوظيفي والجدول (7) يبين ذلك:

جدول(7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوىالرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
ظروف العمل وطبيعته	4.05	.61	3	مرتفع
الترقيات والحوافز	3.66	.80	4	متوسط
الراتب	3.63	1.05	5	متوسط
العلاقة مع زملاء العمل	4.07	.87	2	مرتفع
العلاقة مع الرؤساء	4.08	.80	1	مرتفع
الكلي	3.92	.60	-	مرتفع

يلاحظ من خلال الجدول (7) أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوبجاء مرتفعاً وبمتوسط حسابي (3.92) وانحراف معياري (0.60)، وقد جاء بعدالعلاقة مع الرؤساءفي المرتبة الأولى وبمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي بلغ (4.08) وانحراف معياري (0.80)، بينما جاء بعد (الراتب) في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.63) وانحراف معياري (1.05).

أشارت النتائج الى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب جاء مرتفعاً وبمتوسط حسابي (3.92) وانحراف معياري (0.60)، وقد جاء بعد العلاقة مع الرؤساء في المرتبة الأولى وبمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي بلغ (4.08) وانحراف معياري (0.80)، بينما جاء بعد (الراتب) في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.63) وانحراف معياري (1.05).

ويمكن تفسير حصول مستوى الرضا الوظيفي على درجة مرتفعة في الكليات الجامعية المتوسطة في اقليم الجنوب، هو أن الادارة في هذه الكليات تسعى الى تمكين

العاملين وتوفير التعاون بينهم لحل المشكلات التي تواجههم، ومنحهم مزيد من السلطة والمسؤولية لأداء عملهم بشكل متكامل، الأمر الذي يزيد من رضا الموظفين نتيجة مشاركتهم في وضع حلول المشكلات التي تواجههم في بيئة العمل.

كما أن طبيعة العمل في هذه الكليات تتميز بالاستقرار والديناميكية المستمرة والتي تسعى الى التجديد وبذل المزيد من تنمية المجتمعات المحلية، بالاضافة الى طبيعة المكانة الوظيفية للعاملين وتقديرهم وتوفير البيئة الملائمة وتحسين العلاقات مع العاملين وقدرتها على موائمة احتياجات العاملين مع عمل الكليات الجامعية بحيث يكونون قادرين على بذل المزيد من الجهد في سبيل تحقيق اهداف الكليات الجامعية وبالتالي فان وجود هذه الاعتبارات يتولد الرضا الوظيفي للعاملين.

وأما بخصوص حصول العلاقة مع الرؤساء على أعلى درجة وبمستوى عال يمكن تفسير أن الإدارة العامة تولي اهتماماً كبيرا للحصول على رضا العاملين من خلال التعاون والاحترام المتبادل بينهم والسعي ومشاركتهم لحل معظم القضايا التي تهمهم وتمكينهم في سبيل تحقيق المزيد من بذل الجهود باعتبارهم هم يجب الاقتداء بهم، فالرؤساء في هذه الكليات مدركين لأهمية العمل ضمن بيئة تتسم بالتعاون وتوزيع الأدوار الوظيفية باعتبار أن معظم العاملين هم القوى المحركة للعمل والانجاز وتحقيق المزيد من الابتكارات والانجازات وتحسين مستويات أفضل من العمل.

وأما بخصوص حصول مجال الراتب على اقل مستوى وبدرجة متوسطة، أن ارتفاع الأسعار وانخفاض القيمة الشرائية للعاملين انعكست سلبيا في نسبة رضاهم عن عملهم، كما أن العاملين في الكليات الجامعية شانهم شأن باقي العاملين في سلك الحكومة معتبرين للمزيد من الاعتبارات الاقتصادية التي ترضخ لها الكليات الجامعية من الحد من النفقات وعدم وجود علاوات مادية، فلا شك بان العاملين يسعون في الأول والأخير في كسب قوتهم وتحصيل اكبر قدر ممكن من المنافع المادية وخاصة ما يحصل عليه آخر كل شهر وهي الرواتب والتي تعد بالنسبه لهم أهم التعويضات

التي ينتظرها كل عامل كل شهر وبالتالي فان أهمية الرواتب تشـــكل هـــي الأســـاس والراكز الذي يستند عليه في تأمين حاجياته اليومية الطارئة والمستعجلة.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراســـة جراتـــو (Gratto,2001) ودراسة (Grant,2006) ودراسة سلامة (2003) والتي أكـــدت علـــى حصـــول الرضا الوظيفي على درجة مرتفعة.

واختلفـــت هـــذه الدراســـة مـــع دراســـة الخزاعلـــة(2015) و الشـــرمان والجعافرة(2014) ودراسة أوكبر وسكيولس وإرونـــديو (Okpara, Squillace, Erondu,2005) بعدم حصول الرضا الوظيفي على درجة عالية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: هـــل توجـــد علاقـــة ذات دلالـــة احصـــائية عنـــد مستوى($0.05\geq\alpha$)بين المرغوبية الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العـــاملين فـــي الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب؟

للإجابة عن السؤال تم استخدام معامل ارتباط بيرسون كما في الجدول(8):

جدول (8)

معاملات ارتباط بيرسون بين مستوى المرغوبية الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب

المتغير	ظـــروف العمل	الترقيـــــات والحوافز	الراتب	العلاقـــة مـــع الزملاء	العلاقة مـــع الرؤساء	الرضـــــــا الوظيفي
المرغوبية	.418**	.242**	.390**	.428**	.491**	.517**

يتبين من الجدول (8) وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصـــائية عنـــد مستوى الدلالة($0.05\geq\alpha$) بين المرغوبية الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العـــاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب، حيث بلـــغ معامـــل ارتبـــاط بـــين المرغوبية الاجتماعية والرضا الوظيفي (517.).

أشارت النتائج الى وجود علاقة ايجابية بين كل من المرغوبيـــة الاجتماعيـــة والرضا الوظيفي، ويمكن تفسير مثل هذه النتيجة أن الضوابط التـــي تحـــدد طبيعـــة

التزامهم بالقيم والعادات والمعايير الأخلاقية والتقاليد يمكن أن تعــزز للعــاملين فــي الرغبة في الاستحسان والقبول والتأييد بما يقدمه المجتمع تجاههم، والتــي يمكــن أن تعمل على زيادة الدافعية والرغبة لديهم للعمل بكفاءة في ظل بيئة اجتماعية متوازنة يكون فيها العامل لإظهار المحاسن والتي تكون مقبولة اجتماعيا والتي ســيكون لهــا الدور الأكبر والمحرك والشعور الايجابي، الذي ينتج عن تفاني الشخص في العمــل وقدرته وخبرته في العمل، والدرجة التي تجعل الفرد راغباً في أداء الوظائف دون أي تذمر سيكون بدورها وصول الفرد إلى مستوى عال من الرضا الوظيفي.

كما أن استمتاع الموظف بالجانب الاجتماعي فــي عملــه بالاعتمــاد علــى المساعدة المتبادلة بين الزملاء والقــدرة علــى إبــداء الآراء والــدعم الاجتمــاعي، والتواصل مع الزملاء خارج بيئة العمل ، ستعمل على تحفيز العامل وتجعله ســعيدا فالتقييم الايجابي من قبل العاملين أنفسهم واعتناقهم بما يؤمنون بــأهميتهم وقيمــتهم للعمل وإمكانياتهم سوف يشعرهم بالرضا أكثر ممن يقيمون أنفسهم تقييماً سلبياً.

وقد اتفقت هذه الدراسة نسبيا مــع كــل مــن دراســة (الزبيــدي،2005) أن المرغوبية الاجتماعية تــؤثر فــي الانجــاز كأحــد محــددات الرضــا، ودراســة (Gratto,2001) بوجود علاقة بين (الاهتمامات الشخصية، الاتصالات الداخليــة) كأهم عناصر المناخ التنظيمي لها علاقة بمستوى الرضا الــوظيفي ودراســة شــانج (Shang ,1991) .

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة احصــائية عنــد مستوى($0.05\geq\alpha$) في مستوى المرغوبية الاجتماعية لدى العاملين فــي الكليــات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى لمتغيرات (النوع الاجتمــاعي، المؤهــل العلمي، الكلية، الخبرة، الوظيفة)؟.

للإجابة عن السؤال تم ما يلي:

أولا: بالنسبة للنوع الاجتمــاعي: تم استخدام اختبار (ت) لعينتــين مســتقلتين (Independent t Test) والجدول(9) يبين ذلك:

الجدول (9)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent T Test) لدلالة في مستوى المرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تبعا للنوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الحرية	قيمة(ت)	الدلالة
ذكور	137	4.01	.57	216	.205	.838
إناث	81	4.00	.58			

يتبين من الجدول(9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في مستوى المرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوبتعزى للنوع الاجتماعي حيث بلغت قيمة (ت)= (.205).

أشارت النتائج الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى للنوع الاجتماعي، ويمكن تفسير مثل هذه النتيجة أن جميع العاملين ذكوراً واناثاً يسعون دوماً لإظهار انفسهم بصورة أفضل مما هم عليها، فتكافؤ الفرص بين الجنسين وتوفر فرص التعليم للجميع جعل التحدي سمة بارزة بين الجنسين في اثبات جدارتهم، بالرغم من أن المجتمع ذكوري الا ان الاناث قادرات على أن يطرحن افكار تستحوذ على اعجاب الكثير من المسؤولين وكما أنهن قادرات على الظهور بمظهر حسن، والتعاون في هذه المؤسسات هو أساس العمل وبالتالي لا فرق بين ذكر وأنثى في المسؤوليات والواجبات داخل هذه الكليات، فهناك الكثير من العاملات في هذه الكليات الجامعة اكاديميات وبرتب عالية واداريات بمستوى رئيس قسم فما فوق، وبالتالي فان الذكور والاناث يسعون للحصول على الاستحسان الاجتماعي والظهور بمظهر اجتماعي مرموق داخل هذه المجتمعات.

ثانيا: بالنسبة للمؤهل العلمي: تم استخدام تحليل التباين الاحادي(One Way ANOVA) كما في الجدول(10):

جدول(10)

اختبار فحص تجانس تبين الخطأ ونتائج تحليل التباين الثلاثي(Three Way ANOVA) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمستوى مستوى المرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تبعا للمؤهل العلمي

مستوى الدلالة	ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل	Levene's Test of Equality of Error Variances[a]			
.000	8.070	2.418	3	7.255	المؤهل العلمي	.41310	4.3625	16	ثانوي	Sig.	df2	df1	F
		.300	214	64.131	الخطأ	.61205	4.0171	37	دبلوم	.246	214	3	1.394
			217	71.387	الكلي المصحح	.53013	4.1300	91	بكالوريوس				
						.55877	3.7788	74	دراسات عليا				

يظهر من الجدول(8) تشير قيم تجانس تباين الخطأ لاختبار ليفين إلى أن قيمة (ف) =(1.394)، وهذه القيمة ليست دالة عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) مما يدل على تجانس تباين الخطأ وعليه تم استخدام تحليل التباين، ويلاحظ وجود فروق بين المتوسطات الحسابية في المرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوبتعزى للمؤهل العلمي، حيث كانت قيمة (ف) المحسوبة =(8.070)، ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية كما في الجدول(11):

جدول(11)

اختبار شافيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في المرغوبية الاجتماعية تبعا للمؤهل العلمي

المؤهل (ا)	المؤهل(ب)	متوسط الفروق	مستوى الدلالة
ثانوية عامة	دبلوم	.3454	.220
	بكالوريوس	.2325	.485
	دراسات عليا	.5837*	.002
دبلوم	بكالوريوس	-.1129	.773
	دراسات عليا	.2383	.201
بكالوريوس	دراسات عليا	.3512*	.001

يتبين من الجدول(11) أن الفروق في المرغوبية الاجتماعية بين بين ذوي المؤهل العلمي (دراسات عليا) من ناحية وذوي المؤهل (ثانوية عامة) و(بكالوريوس) من ناحية أخرى، ولصالح ذوي المؤهل الاقل.

وجود فروق في تصورات المبحوثين للمرغوبية الاجتماعية تعزى للمؤهل العلمي فقد كانت الفروق لصالح المؤهل العلمي الأقل، فترى الدراسة أن حصول مثل هذه النتيجة أن هذه المستويات من التعليم هي اقل مستوى من الدراسات العليا والبكالوريوس، الذين هم في الأصل قد حققوا المزيد من اثبات انفسهم وحصلوا على الاستحسان الاجتماعي من خلال مناصبهم وتوليهم، فذوي المؤهلات الأقل داخل هذه الكليات ينتابهم شعور بضرورة تحسين مستوياتهم ومحاولة اثبات انفسهم بصورة أكبر من غيرهم ممن هم اعلى منهم رتبة ادارية او أكاديمية، فالتحدي لدى هؤلاء العاملين ذوي المؤهلات الأقل أكبر وهم أشخاص لديهم الدافعية والرغبة في الحصول على المزيد من الاستحسان الاجتماعي، فهم يرون من حولهم ما يحصل عليه ذوي المؤهلات العليا من تقدير واستحسان من المجتمع، وبالتالي فان هؤلاء الاشخاص ذوي المؤهلات الاقل يسعون لاثبات جدارتهم والظهور بمظهر أكثر جاذبية لتعويض

بعض ما فقدوه، وبالتالي فان تصوراتهم ستكون اعلى وتقديراتهم لانفسهم أكثـــر مـــن غيرهم محاولين اعطاء انفسهم استجابات مرغوبة وجذابة لانفسهم.

ثالثا: بالنسبة للكلية: تم اســتخدام تحليــل التبــاين الاحــادي(One Way ANOVA) كما في الجدول(12):

جدول(12)

اختبار فحص تجانس تبين الخطأ ونتائج تحليل التباين الثلاثي(Three Way ANOVA) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمستوى مستوى المرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تبعا للكلية

Levene's Test of Equality of Error Variances[a]				الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
F	df1	df2	Sig.	الكرك	49	4.1435	.56932	المؤهل العلمي	8.304	3	2.768	9.390	.000
2.153	3	214	.095	الطفيلة	63	4.2201	.48421	الخطأ	63.083	214	.295		
				الشوبك	61	3.7437	.49015	الكلي المصحح	71.387	217			
				معان	45	3.9252	.64971						

يظهر من الجدول(12) تشير قيم تجانس تباين الخطأ لاختبار ليفـــين إلـــى أن قيمة (ف) =(2.153)، وهذه القيمة ليست دالة عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) ممـــا يدل على تجانس تباين الخطأ وعليه تم استخدام تحليل التباين، ويلاحظ وجود فـــروق بين المتوسطات الحسابية فيالمرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعيـــة المتوسطة في إقليم الجنوب تعـــزى للكليـــة، حيـــث كانـــت قيمـــة (ف) المحســـوبة =(9.390)، ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية كمـــا في الجدول(13):

جدول(13)

اختبار شافيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في المرغوبية الاجتماعية تبعا للكلية

الكلية (ا)	الكلية(ب)	متوسط الفروق	مستوى الدلالة
الكرك	الطفيلة	-.0766	.908
	الشوبك	.3998*	.003
	معان	.2184	.287
الطفيلة	الشوبك	.4764*	.000
	معان	.2949	.054
الشوبك	معان	-.1815	.410

يتبين من الجدول(13) أن الفروق في المرغوبيـــة الاجتماعيـــة بـــين كليتـــي (الكرك) و(الطفيلة) من ناحية وكلية (الشوبك) من ناحية اخـــرى، ولصـــالح كليتـــي (الكرك) و(الطفيلة).

أشارت النتائج الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المرغوبيـــة الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى للكلية ولصالح كل من كلية الكرك والطفيلة الجامعية، فقد يعزى ذلك أن العاملون في هاتين الكليتين يشعرون بانهم مميزين أكثر من غيرهم وبالتالي فان شعورهم بالاستحســـان الاجتماعي والقبول بصورة افضل مقارنة مع ممن هم في كليات في مناطق أخـــرى، فالشخص قد يسعى للحصول على تقدير الذات وتحقيق نفسه بصورة أفضل في مكان ظروف عمل أفضل وبالتالي فان العاملين في كلية الكرك والطفيلة ظـــروف العمـــل لديهم أفضل من غيرهم وهذا ينعكس على قيام الفرد بالعديد من العلاقات الاجتماعيـــة والحصول على الود من الاخرين في سبيل تحقيق المزيد من القبول الاجتماعي.

رابعا: بالنسبة للخبرة: تم اســـتخدام تحليـــل التبـــاين الاحـــادي(One Way ANOVA) كما في الجدول(14):

جدول(14)

اختبار فحص تجانس تبين الخطأ ونتائج تحليل التباين الثلاثي(Three Way ANOVA) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمستوى مستوى المرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تبعا للخبرة

Levene's Test of Equality of Error Variances[a]				الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
F	df1	df2	Sig.	اقل من5سنوات	15	3.8689	.57920	المؤهل العلمي	.446	2	.223	.677	.509
1560	2	215	.212	5- 10سنوات	87	3.9897	.60858	الخطأ	70.940	215	.330		
				أكثر من10سنوات	116	4.0411	.54686	الكلي المصحح	71.387	217			

يظهر من الجدول(14) تشير قيم تجانس تباين الخطأ لاختبار ليفين إلى أن قيمة (ف) =(1560)، وهذه القيمة ليست دالة عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) مما يدل على تجانس تباين الخطأ وعليه تم استخدام تحليل التباين، ويلاحظ عدم وجود فروق بين المتوسطات الحسابية فيالمرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى للخبرة، حيث كانت قيمة (ف) المحسوبة =(0.677).

أشارت النتائج الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى للخبرة، فترى الدراسة ان حصول مثل هذه النتيجة هو أن العاملين بغض النظر عن طول مدة خدمتهم هم أشخاص يسعون للحصول على الاستحسان الاجتماعي وجميعهم بلا منازع يأملون بتحقيق ذاتهم والسعي لتطوير ذاتهم والوصول الى مكانة اجتماعية يكونون فيها من الأشخاص الذين يشار اليهم بالبنان، فهذه الرغبة في الحصول على الاستحسان والقبول الاجتماعي سمة الكل يسعى اليها باعتبار ان

الانسان كائن اجتماعي يحاول تحقيق ذاته بالتواصل مع الآخرين والظهور بمظهر جذاب ويسعون لأن يكونوا وديدين تجاه بعضهم البعض.

خامساً: بالنسبة للوظيفة: تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (Independent t Test) والجدول(15) يبين ذلك:

الجدول(15)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent T Test) لدلالة في مستوى المرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تبعا للوظيفة

الوظيفة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الحرية	قيمة(ت)	الدلالة
اكاديمي	50	3.75	.52	216	-3.679	.000
اداري	168	4.08	.57			

يتبين من الجدول(15)وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في مستوى المرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوبتعزى للوظيفة حيث بلغت قيمة (ت)= (−3.679) ولصالح الاداريين.

أشارت النتائج الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى للوظيفة ولصالح كل الوظيفة الادارية، ويمكن تفسير ذلك أن العاملين في الوظيفة الادارية تكمن لديهم الرغبة في القبول الاجتماعي أكثر من الأكاديمين، فلا شك أن الهيئة التدريسية هم اشخاص قد حققوا المزيد من الاستحسان والقبول الاجتماعي وهم محط الأنظار والعديد يسعى الى مصاحبتهم وتقديم أفضل الخدمات لهم فهم في الأصل حاصلون على هذه الصفة نتيجة ما يتمتعون من قدرات وخبرات ومؤهلات عليا، وبالتالي فانه من الطبيعة ان تكون الرغبة للاداريين اكثر من غيرهم فهم اشخاص يسعون الى تحقيق المزيد من الاستحسان والقبول الاجتماعي ليستطيعوا الوصول الى

ما يتمنون من تحقيق الذات لديهم ويكونـــوا قـــريبين مـــن الأكـــاديميين ويحـــاولون مجاراتهم.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عنـــد مستوى($0.05 \geq \alpha$)في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعيـــة المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، المؤهـــل العلمـــي، الكلية، الخبرة، الوظيفة) ؟.

للإجابة عن السؤال تم ما يلي:

أولا: بالنسبة للنوع الاجتمـــاعي: تم استخدام اختبار (ت) لعينتـــين مســـتقلتين (Independent t Test) والجدول(16) يبين ذلك:

الجدول (16)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent T Test) لدلالة في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تبعا للنوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الحرية	قيمة(ت)	الدلالة
ذكور	137	3.93	.56	216	.257	.797
إناث	81	3.91	.66			

يتبين من الجدول(16) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصـــائية عنـــد مســـتوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليـــات الجامعيـــة المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى للنوع الاجتماعي حيث بلغت قيمة (ت)= (257.).

أشارت النتائج الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضـــا الوظيفي الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقلـــيم الجنـــوب تعزى للنوع الاجتماعي، ويمكن تفسير ذلك أن جميع العاملين ذكوراً واناثاً يتعرضون لنفس الظروف التي تتعلق بالعمل، فنجدهم متساوين في الراتب ونظم الترقية والإدارة

والإشراف، وقد يعزى ذلك إلى أن الجميع متقفون سواء أكـــانوا ذكـــورا أم اناثـــاً، فالجميع حاصلون على شهادات علمية مرموقة، فالسياسة التي تتبعهـــا الإدارة فـــي تنظيم العمل وتوفير البيئة الملائمة هي نفسها التي يتعرض لها الجنسين، فـــلا هنـــاك تمييز بينهم كما أن طبيعة مسؤوليات العمل وتحديد طبيعة المكانة الوظيفية للفرد هـــي نفسها وعدد ساعات العمل والاجازات هي نفسها، وبالتالي فان العوامل التنظيمية وما يرتبط به من علاقات ونظم وأساليب عمل، وظروف للعمل وطبيعة العلاقـــات بـــين الجماعات هي نفسها التي يتعرض لها الجنسين ومن هنا فـــان تصـــوراتهم للرضـــا الوظيفي واحدة.

ثانيا: بالنسبة للمؤهل العلمي: تم استخدام تحليل التباين الاحادي(One Way ANOVA) كما في الجدول(17):

جدول(17)

اختبار فحص تجانس تبين الخطأ ونتائج تحليل التباين الثلاثي(Three Way ANOVA) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمستوىمستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تبعا للمؤهل العلمي

Levene's Test of Equality of Error Variances[a]				المؤهل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
F	df1	df2	Sig.	ثانوي	16	4.2000	.43318	المؤهل العلمي	6.054	3	2.018	6.011	.001
1.033	3	214	.379	دبلوم	37	3.7089	.64488	الخطأ	71.845	214	.336		
				بكالوريوس	91	4.0656	.58375	الكلي المصحح	77.899	217			
				دراسات عليا	74	3.7915	.56606						

يظهر من الجدول(17) تشير قيم تجانس تباين الخطأ لاختبار ليفـــين إلـــى أن قيمة (ف) =(1.033)، وهذه القيمة ليست دالة عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) ممـــا يدل على تجانس تباين الخطأ وعليه تم استخدام تحليل التباين، ويلاحظ وجود فـــروق

بين المتوسطات الحسابية في الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى للمؤهل العلمي، حيث كانت قيمة (ف) المحسوبة =(6.011)، ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية كما في الجدول(18):

جدول(18)

اختبار شافيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في الرضا الوظيفي تبعا للمؤهل العلمي

المؤهل (ا)	المؤهل(ب)	متوسط الفروق	مستوى الدلالة
ثانوية عامة	دبلوم	.49112*	.048
	بكالوريوس	.13438	.866
	دراسات عليا	.40849	.091
دبلوم	بكالوريوس	-.35674*	.021
	دراسات عليا	-.08263	.918
بكالوريوس	دراسات عليا	.27411*	.030

يتبين من الجدول(16) أن الفروق في الرضا الوظيفي بين ذوي المؤهل العلمي (دراسات عليا) وذوي المؤهل (دبلوم) من ناحية وذوي المؤهل (بكالوريوس) من ناحية أخرى، ولصالح ذوي المؤهل بكالوريوس، وكذلك بين ذوي المؤهل (ثانوية عامة) وذوي المؤهل (دبلوم) ولصالح ذوي المؤهل (ثانوية عامة).

وجود فروق في تصورات المبحوثين للرضا الوظيفي تعزى للمؤهل العلمي فقد كانت الفروق لصالح المؤهل العلمي الأقل، فترى الدراسة أنه ربما يعزى ذلك إلى أن الوظائف العليا متمركزة لدى أصحاب المؤهل العلمي بكالوريوس فأكثر وطموحهم للارتقاء أكثر من زملائهم فمن هنا نجد بأن أصحاب الدبلوم فأقل رضاهم أكثر عن أوقات الدوام وعن توفر البدالات الجامعية، وعن إصابات العمل ومخاطرها وعن مستويات الراتب والتعويضات الذي يتقاضوه مقارنة ما يقدموه من عمل، فالعاملون في هذه الكليات حتى في المستويات الدنيا اوضاعهم ومرتباتهم أفضل ممن هم بنفس المستوى في العديد من الدوائر الحكومية.

ثالثا: بالنسبة للكلية: تم استخدام تحليل التباين الاحادي(One Way ANOVA) كما في الجدول(19):

جدول(19)

اختبار فحص تجانس تبين الخطأ ونتائج تحليل التباين الثلاثي(Three Way ANOVA) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمستوىمستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تبعا للكلية

Levene's Test of Equality of Error Variances[a]				الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
F	df1	df2	Sig.	الكرك	49	3.8198	.72239	المؤهل العلمي	11.784	3	3.928	12.715	.000
2.167	3	214	.093	الطفيلة	63	4.1542	.45253	الخطأ	66.115	214	.309		
				الشوبك	61	3.6103	.53128	الكلي المصحح	77.899	217			
				معان	45	4.1302	.50978						

يظهر من الجدول(19) تشير قيم تجانس تباين الخطأ لاختبار ليفين إلى أن قيمة (ف) =(2.167)، وهذه القيمة ليست دالة عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) مما يدل على تجانس تباين الخطأ وعليه تم استخدام تحليل التباين، ويلاحظ وجود فروق بين المتوسطات الحسابية في الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى للكلية، حيث كانت قيمة (ف) المحسوبة =(12.715)، ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية كما في الجدول(20):

جدول(20)

اختبار شافيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في الرضا الوظيفي تبعا للكلية

الكلية (ا)	الكلية (ب)	متوسط الفروق	مستوى الدلالة
الكرك	الطفيلة	-.33437*	.021
	الشوبك	.20952	.280
	معان	-.31033	.066
الطفيلة	الشوبك	.54389*	.000
	معان	.02404	.997
الشوبك	معان	-.51985*	.000

يتبين من الجدول(20) أن الفروق في الرضا الوظيفي بين كلية (الطفيلة) من ناحية وكل من كلية(الكرك، والشوبك) ولصالح كلية الطفيلة، وكذلك بين كلية (الشوبك) وكلية (معان) ولصالح كلية (معان).

ثالثاً : أشارت النتائج الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى للكلية ولصالح كل من كلية الكرك والطفيلة الجامعية، ويمكن تفسير مثل هذه النتيجة، أن العاملين في هاتين الكلتين الكرك والطفيلة يشعرون بأنهم أكثر حظاً من غيرهم، فنتيجة الى القرب من الخدمات وتقديمها افضل من تلك الكليات البعيدة والتي تتطلب المزيد من المشقة والمواصلات وبالتالي فان ظروف العمل في هاتين الكليتين يكون افضل وبالتالي سيكون هناك مزيد من الرضا الوظيفي مقارنة بنظرائهم في كل من الكلية الجامعية في معان والشوبك.

رابعا: بالنسبة للخبرة: تم استخدام تحليل التباين الاحادي(One Way ANOVA) كما في الجدول(21):

جدول(21)

اختبار فحص تجانس تبين الخطأ ونتائج تحليل التباين الثلاثي(Three Way ANOVA) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تبعا للخبرة

Levene's Test of Equality of Error Variances[a]				الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
F	df1	df2	Sig.										
				اقل من5سنوات	15	3.6362	.62293	المؤهل العلمي	1.326	2	.663	1.861	.158
141	2	215	.869	5-10سنوات	87	3.9514	.58143	الخطأ	76.574	215	.356		
				أكثر من10سنوات	116	3.9367	.60482	الكلي المصحح	77.899	217			

يظهر من الجدول(21) تشير قيم تجانس تباين الخطأ لاختبار ليفين إلى أن قيمة (ف) =(141)، وهذه القيمة ليست دالة عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) مما يدل على تجانس تباين الخطأ وعليه تم استخدام تحليل التباين، ويلاحظ عدم وجود فروق بين المتوسطات الحسابية في الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى للخبرة، حيث كانت قيمة (ف) المحسوبة =(1.861).

أشارت النتائج الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى للخبرة، وتعزي الدراسة حصول هذه النتيجة إلى أن الجميع حقق رضا عن الوظيفة بغض النظر عن خبرته وطول مدة خدمته فالكل مدرك لاهمية وجوده في هذه الكليات، فالعمل المؤسسي داخل هذه الكليات يعتمد على الأقل خبرة قبل ممن هم اكثر خبرة، وخاصة في المجال الأكاديمي ، وبالتالي فان الكل مدرك سواء أكان مديراً أو رئيس قسم،أو موظفاً نتيجة خبرته أن الجميع يرى أن وظيفته هي المصدر التي تحقق له تأمين سبل العيش وتجلب إليه السعادة والمتعة وأن هناك مسؤوليات تلقى على جميع العاملين سواء كانت خبرتهم أقل أو أكثر، فالشخص ذو الخبرة الأكبر قد يكون رئيس

قسم او ما شابه فهو بحاجة الى الأشخاص الذين أقل منه في العمل والذين يتحملون العبء الأكبر من العمل بالرغم قصر خبرتهم، وبالتالي فانهم يكونون هم الدينامو العمل في الكلية ويعتمد عليهم وبالتالي هناك تقدير لأعمال الاشخاص ذوي الخبرة الأكبر والأقل على المستوى العملي.

خامساً: بالنسبة للوظيفة: تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (Independent t Test) والجدول(22) يبين ذلك:

جدول (22)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent T Test) لدلالة في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تبعا للوظيفة

الوظيفة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الحرية	قيمة(ت)	الدلالة
اكاديمي	50	3.63	.54	216	-4.006	.000
اداري	168	4.01	.59			

يتبين من الجدول(22) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى للوظيفة حيث بلغت قيمة (ت)= (−4.006) ولصالح الاداريين.

أشارت النتائج الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى للوظيفة ولصالح الوظيفة الادارية، وقد يعزى ذلك ان الوظيفية الادارية هي وظيفة مرنه تحتوي على تنوع العديد من المهام وما يتضمنه العمل من المسؤولية والصلاحية ودرجة التنوع في المهام أهمية للفرد، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لانجاز عمله ولذلك يرفع مستوى رضاه، كما أن الوظيفة الادارية توجد فيها علاقات اشراف مباشرة بين الرئيس والمرؤوس فقد يكون هناك نمط قيادي

في الوظيفة الادارية قد يؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل لـــدى الأفــراد العاملين حيث يشعرون بأنهم مركز اهتمام المسؤول، أما في الوظيفة الأكاديمية فهـــي وظيفة فيها نوع من المشقة وقد تكون غير مرنه ومقتصرة على غرفة الصـــف، فقــد يكون هناك عبء دراسي كبير على الهيئة التدريسية التي تتطلب مزيد من التفكير في أثناء العمل وخارج أوقات العمل، وبالتالي فان ذلك سيكون له الأثـــر فـــي مســـتوى الرضا الوظيفي بمستوى اقل من الاداريين التي لا تتطلب وظيفتهم الكثير من التفكير واثبات الذات والقدرة على توصيل المعلومة للطلبة والتي تتكرر كل فصل دراسي.

السؤال السادس: ما مقدار ما تفسره المرغوبيـــة الاجتماعيـــة مـــن الرضـــا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب؟

للإجابة عن السؤال تم استخدام تحليل الانحدار البسيط كما في الجدول(23):

جدول(23)

تحليل الانحدار البسيط للمرغوبية الاجتماعية من الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب

المتغير	التبين المفسر	B	الخطأ	Beta	t	الدلالة
الثابت	0.267	1.757	.246		7.133	.000
المرغوبية		.540	.061	.517	8.874	.000

يلاحظ من الجدول(21) أن متغير المرغوبية الاجتماعية قد فسر مـــا مقـــدار (26.7%) من التباين الكلي في الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعيـــة المتوسطة في إقليم الجنوب.

يمكن تفسير ذلك من خلال منظورين سواء بالنسبة للمرغوبية باعتبارها متغير مستقل مؤثر ومن جانب آخر الرضا الوظيفي باعتباره كنتيجة للمرغوبية.

بالنسبة للمرغوبية قد تكون قد شكلت ضغطا يكاد يكون مزمنا لـــدى أغلـــب العاملين في كليات الجامعية خاصة وان العمل في بيئة اجتماعيـــة وتعليميـــة يجعـــل العاملين أمام اجتهادات كثيرة ومحاذير قد تصطدم في بعض الأحيان بقيم المجتمـــع،

لذلك يحاول فيه العاملون ان يمارسوا أعمالهم وفق مفاهيم انتقائية التي تنسجم مع الطابع الاجتماعي للمجتمعات المحلية، والابتعاد عن بعض الممارسات التي قد تثير التي تثير الحساسية لدى المجتمع.

وبهذا فان المرغوبية الاجتماعية تضع معايير تتحكم في السلوك المهني للعاملين من جهة وتقترب من نظرية ترتيب الأولويات كجزء من دورها في معرفة اهتمامات المجتمع المحلي، ويمكن القول إن المرغوبية الاجتماعية تعد بمثابة التغذية العكسية بين العاملين والمجتمع المحلي، ولكن في بعض الأحيان قد تتحول المرغوبية الاجتماعية إلى نوع من" الاتفاق "أو" الاختلاف "بين العاملين والمجتمعات المحلية وبالتالي فان المرغوبية قد تمارس ضغطاً سلبياً على العاملين في الجامعات وخاصة الأكاديمين، فالكثير من الأعمال والتصرفات التي يمارسها العاملون في هذه الكليات الجامعية تتأثر كثيرا بخوف العاملين مما سيقوله الاخرون عنهم سواء أنهم غير متعاونون أو ما شابه ذلك، فلا شك بان ضغط الجماعة يتواجد في ذهن الفرد بحيث يحاول أن يتغلب عليه ولكن قد يكون على حساب المرغوبيية، وكذلك التغلب على القيم الشخصية فقد يميل ضغط الجماعة إلى التغلب على القيم الشخصية، فتصبح اهداف الجماعة وآراؤها مقبولة من الفرد على انها صحيحة ادبيا وخلقيا بالرغم من أنها قد تحتوي على مغالطات بحجة المجاملة وغيرها من المغالطات.

وكذلك بالنسبة للرضا الوظيفي والذي يعتبر من أكثر المفاهيم جدلاً، نجده غامضا ومعقدا، لكونه ظاهرة نفسية سلوكية تكمن في وجدان الفرد الذي يتصف بأنه مخلوق ذو طبيعة نفسية معقدة لديه حاجات ورغبات متعددة ومتغيرة من وقت لأخر للرضا الوظيفي، والذي أكدته الكثير من الدراسات فقد تناولت الرضا الوظيفي كالشعور بالسعادة أو تحقيق مستوى معين من الطموح أو التوقع واشباع الحاجات، فالكثير من النظريات التي فسرت الرضا، وتباينت في الكثير من الاعتبارات وهذا بدوره يزيد من تعقيد دراسة الرضا الوظيفي.

فالرضا يتاثر بمؤثرات قد يمنع حدوثه بالمستوى المقبول بالرغم وجود الكثير من المحفزات الا أن هذه الاعتبارات قد تكون عائقاً أكبر من غيرها فعلى سبيل المثال العوامل الشخصية تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين، فالنوع الاجتماعي من اكثر القضايا للجدل فيما كان لصالح النساء أو للرجال او بنفس المستوى والعمر كذلك ومدة الخدمة ومستوى التعليم ومستوى الأداء في القدرات البدنية والذهنية وغيرها من المتغيرات الشخصية.

وكذلك الأمر ينطبق على المتغيرات التنظيمية فالمرونة وطبيعة العمل روتيني أو حيوي والأمن الوظيفي والحوافز والعلاقة مع الآخرين، كل هذه العوامل وفقدانها وقلتها ستعمل على عدم حدوث الرضا الوظيفي.

ان تحقيق الرضا الوظيفي وعدم تحقيقه للعاملين يرتبط بالمحفزات او العوامل الدافعة سواء كانت شخصية أم تنظيمية ولذا فأن وجودها في المنظمة له اثر ايجابي وتزيد من دافعية الفرد تجاه عمله، وفي حالة غياب بعضها قد يشعر الفرد بدرجة اقل من الرضا ، وهذا ما قد يفسر عدم تأثير بمستوى عال للمرغوبية في الرضا الوظيفي، وكما أسلفنا فالتحديات كبيرة سواء على مستوى المرغوبية الاجتماعية أو في العوامل التي قد تحد من الحصول على مستوى مقبول من الرضا الوظيفي.

2.4 التوصيات

في ضوء نتائج هذه الدراسة التي تم التوصل إليها من فإنه يمكن الخروج بمجموعة من التوصيات التالية:

1. العمل على تعزيز دور الكليات الجامعية في زيادة توجيه العاملين نحو ازالة الفوارق الاجتماعية ومساعدتهم في تكوين علاقات اجتماعية بناءة وتعزيز الثقة بالنفس وإعطائهم الحق في المشاركة والقدرة على التفاعل والتعبير عن آرائهم والمشاركة في اتخاذ القرارات.

2. قيام ادارة الجامعة باستثمار الطاقات المميزة للعــاملين وتقــديم كافــة العمليات المساندة بالتعلم والتدريب والتطوير فــي عمليــات الجامعــة، والمشاركة في اتخاذ القرارات وتجديد طرق الاتصال بينهم لإمــدادهم بالمعلومات وأساليب المعرفة من خلال التدريب وورش العمل.
3. إدراك إدارة الكليات الجامعية لنظام الحوافز وقدرته في تعزيز مقومات العاملين من خلال توفر عدالة ومساواة بين العاملين لتحفيزهم والعمــل على تعزيز عمليات تقدير جهود العاملين وذلك من خلال الثناء علــيهم وتحفيزهم .
4. توفير بيئة آمنة من الضغوطات لضمان واستقرار العمل الذي تــوفره الإدارة للعاملين في محيط العمل محيط العمل، الأمر الــذي يعتبــر حافزًا للعاملين ويعمل على ايجاد أثراً كبيراً فــي تحســين مســتوى رضاهم.
5. ضرورة إجراء المزيد من الدراسات لتغطية الجوانب التي لم تتطــرق لها الدراسة والتوسع فيها من خلال دراسة مجالات أخرى لم تتطــرق لها الدراسة.

قائمة المراجع

أ. المراجع العربية:

الأغبري، عبد الصمد.(2002). الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية. **مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية**، عدد 109،ص 169-197، جامعة الكويت.

بخاري، مريم.(1986). **الرضا الوظيفي للعاملات في التعليم العام في ضوء اللائحة التعليمية**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

توق، محي الدين، وعدس، عبدالرحمن (1984) : **اساسيات علم النفس التربوي**، مركز الكتاب الاردني، عمان، الاردن.

الجريد، عارف بن ماطل.(2007). **التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية.

حريم، حسين (1997) : **السلوك التنظيمي في المنظمات**، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

حريم، حسين.(2004). **السلوك التنظيمي_ سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.

حسن، راوية (2002).**السلوك التنظيمي المعاصر**، الإسكندرية: الدار الجامعية.

حمود، خضير كاظم.(2002). **السلوك التنظيمي**، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.

الخزاعلة، محمد.(2015).مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك فيصل في المملكة العربية السعودية، **مجلة آل البيت للدراسات التربوية**، جامعة آل البيت، المفرق.

خليفات، عبد الفتاح والملاحمة، منى (2009). الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية، **مجلة جامعة دمشق**، 25، (3)، 298-340.

الزبيدي، عبد الودود أحمد.(2005). **تأثير المرغوبية الاجتماعية على الهوية الرياضية ومستوى الانجاز لدى لاعبي كرة السلة**، أطروحة دكتوراة، جامعة الموصل، الموصل.

الزعبي، احمد محمد (1994) : **اسس علم النفس الاجتماعي**، دار الحكمة اليمنية، صنعاء.

زويلف، مهدي حسن (1419 ه) **إدارة الأفراد في منظور كمي**، مكتبة الأقصى، عمان.

سالم، فؤاد، ورمضان، زياد، والدهان، أميمة، ومخامرة، محسن.(1995). **المفاهيم الإدارية الحديثة**.ط5، مركز الكتب الأردني.

سلامة، رتيبة.(2003). **الممارسات الإدارية لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمين**، أطروحة دكتوراه، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.

سلامة، محمد أحمد. (1985).دراسة تحليلية لدافع الرغبة في التقبل الاجتماعي في استجابات عينات من المراهقين المصريين، **مجلة الجمعية المصرية للدراسات النفسية**، المجلد 4.

سلطان، محمد سعيد (2004) **السلوك التنظيمي**، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.

السيحاني، جبر.(2004). **علاقة نمط الإشراف الإداري بمستوى الرضا الوظيفي**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

الشرمان، منيرة، الجعافرة، صفاء.(2014). درجة الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة وعلاقته بمستوى أدائهم الوظيفي، **مجلة الجامعة الأردنية للدراسات التربوية**، عمان، الأردن.

الشيخ جواد محمد، شرير عزيزة عبد الله.(2008).الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموجرافية لدى المعلمين، **مجلة الجامعة الإسلامية**، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد السادس عشر، العدد الأول.

الشيخ، حسن محمد (1997)، **السلوك الإداري**، النظرية والتطبيق ط 1، شركة مطابع العيد، الدمام.

عاشور، احمد صقر (2000):- **السلوك الانساني في المنظمات**، القاهرة، دار النهضة.

عبد الباقي، صلاح الدين محمد (2001):- **الرضا الوظيفي في المنظمات**، الدار الجامعية، الاسكندرية.

عبد السلام، سناء احمد.(2005). **العوامل الأكاديمية المرتبطة بالرضا الوظيفي لأستاذ الجامعة:دراسة ميدانية على كلية التربية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، القاهرة

عبدالرحمن، سعد (1998) : **القياس النفسي**، دار الفكر العربي، عمان.

العطية، ماجدة.(2003). **سلوك المنظمة_ سلوك الفرد والجماعة**، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.

علاقي، مدني.(1981). **الإدارة دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية**،ط1، جدة.

علاونة، معزوز، ندي يحيى.(2004). مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية، **مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات**، العدد2، ص 55-84.

العميان، محمود سلمان.(2005). **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، عمان.

عويس، خير الدين علي و الهلالي، عصام (1997) : **الاجتماع الرياضي**، القاهرة، دار الفكر العربي .

المحادين، حسين طه.(2002). **قيم العمل**، دار الكنوز الأدبية، بيروت، لبنان.

محيسن، وجدي احمد (2004م)، **مدى رضا موظفي وكالة الغوث العاملين في وكالة الغوث بقطاع غزة عن أنظمة التعويض والحوافز**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

المشعان، عويد.(1994). **دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني**، ط1، دار القلم للنشر والتوزيع، الكويت.

المعايطة، خليل عبد الرحمن.(2012). **علم النفس الاجتماعي**، دار الفكر للنشر والتوزيع ،، عمان.

المغربي، كامل.(1995). **السلوك التنظيمي_ مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم**، دار الفكر للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الثانية، عمان.

وحيد، احمد عبداللطيف (2001) : **علم النفس الاجتماعي**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.

موقع جامعة البلقاء التطبيقية موتفر عبر الرابط http://www.bau.edu.jo/

ب. المراجع الاجنبية:

Barling ,J. (1979). Children's psychological conservatism and social desirability. **south Africa journal of psychology**,9,3,153.

Bhatnager,J,(1969**). Astudy of adjustment of immigrant children in london school**.oh.D dissertation ،university of london.

Emest, B. (1961): **Principles of Social and Political Theory**, London: Oxford University Press.

Feather, Norman T. (1975): **Values in Education & Society,** New York: The Free Press.

Freedman J. L. (1978) **: Social Psychology**, New Jersey, New Jersey Prentice – Hall, INC.

Grant,jessie,l.(2006**). An examination of the job satisfaction of mid level manager in student affair administration** ،dissertation abstract, western michigan university.

Gratto, Frederic,2001, "**The Relationship Organizational Climate and Job Satisfaction for Pirectors of Physical plants**, http://www.emeraldinsight. com/researchregister.

Hayashi T. & Stewart A. L. (1989) **: Afive item measure of socially desirable Educational and psycologyical Measurement** ،New York.

Hurlock, E. (1983): Development Psychology a Life Spen Approach, New York: McGraw – Hill, Inc.

- James C. Mc Croskey and Thomas A.Mc Cain.(1971). The measurement of interpersonal attraction. Dept. of communication studies ،university of Alabama- Birmingham ،AL 35294.

Kluckhohn, F. R. (1967): **Dominant and Variant Value Orientations (in) Clyde Kluchhohn & Henny A. Murray (eds) Personality**, New York: Alfred. A Knopt.

Knowles E. S. (1997) : Acquiescent Responding in self – Reports : cognitive style or social concern. **Journal of Research in Personality** Vol. 31.

Lee, C, M and Giles,H.(2008**). Attraction in context: how contextual differences in personal and social attraction affect communication accommodation behavior** ،paper presented at the annual meeting of the international communication Association, TBA, Montreal ،Qouebec, Canada,

Locke, E,A.(1976**). The nature and causes of job satisfaction in Dunnette, M,D.(E.D)**.handbook of industrial and organizational psychology ،Rand McNally, Chicago,pp.1297-343.

Lovel, K. (1972): **An Introduction to Human Development**, Macmillan Education.

Okpara,J., Squillace, M., and Erondu. E (2005). Gender Differences and Job Satisfaction a Study of University Teachers in the United States. **Women in Management**. Review. 20 (3)pp.177-190.

Oshagbemi,T.(2000). **Gender differences in the job satisfaction of university teachers women in management** ,Bradford Vol 15,iss7,p 331.

Raymond W. Young ,Carl M. Cates.(2010**). Listening ,play, and social attraction in the mentoring of new teachers mentoring tutoring : partnership in learning.** 1469-9745,vol 18,iss 3, pp.215-231.

Shang, G. M. ،(1991).**An Analysis of Job Satisfaction**) ،Dissertation Abstracts International.

الملاحق

ملحق(أ)

أداتي الدراسة بصورتهما الأولية

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة مؤتة

كلية العلوم التربوية / قسم علم النفس

الأستاذ الدكتور / الدكتور. .... المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان " **المرغوبية الإجتماعية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب** ". وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس التربوي من جامعة مؤتة.

راجيا منكم التكرم بقراءة فقراتها وتحكيمها من حيث :

1- درجة انتماء الفقرة للمجال الذي تندرج تحته .

2- وضوح الفقرات وسلامتها اللغوية.

3- إضافة أو حذف أو تعديل ما ترونه مناسباً .

4- أية ملاحظات أو اقتراحات أخرى ترونها مناسبة .

و هدفت الدراسة الحالية إلى : التعرف على مدى تطبيق المرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب، ومعرفة الفروق في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى ل(الجنس، المؤهل العلمي، اسم الكلية والخبرة)، والتعرف على العلاقة بين المرغوبية الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب، و تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين ممن هم الإداريين والأكاديميين في كليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب.

القسم الأول :- المعلومات العامة .

- الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

- المؤهل العلمي :

بكالوريس ☐ دراسات عليا ☐

- أسم الكلية الجامعية المتوسطة:

كلية معان ☐ كلية الكرك ☐ كلية العقبة ☐

- الخبرة :

أقل من 5 سنوات ☐ من 5-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

مقياس المرغوبية الاجتماعية

وتعرف المرغوبية الاجتماعية على أنها تمتع الفرد بسمات خارجية تمثل المظهر بما فيه الوجه والتعابير وشكل الجسم ونبرة الصوت وسمات داخلية تظهر في سلوكه تميزه عن الآخرين وتكمل المظاهر الخارجية، والسمات الداخلية تنال احترام المجتمع وتثير إعجابهم (Triandis,1961)

- يرجى قراءة كل فقرة من هذه الفقرات بدقة ووضع إشارة (√) عند الفقرة التي تعبر فيها عن رأيك.

القسم الأول : مقياس المرغوبية الاجتماعية

رقم الفقرة		مناسبة الفقرة		وضوح الفقرة		التعديلات	ملاحظات
		ناسبة	غير مناسبة	واضحة	غير واضحة		
المرغوبية الاجتماعية							
	تواضعي مع الغير جعلني أكثر احتراما عندهم.						
	أظن أن ابتسامتي تعبر عن المودة للآخرين.						
	أطرح مقترحاتي بطريقة تثير اهتمام مدرائي.						
	يعجب الكثير من معارفي بنوع العطور التي أضعها.						
	يبلغني البغض تغيبه إذا تعذر حضوري ضمن المجموعة.						
	عندما أكلف بمهمة تكون الأمانة مبدأي.						
	أرى أن الأنظار تتوجه لي أكثر من غيري.						
	أحاول أن امتص غضب الآخرين.						
	توكل إلي المهام ذات الصلة بالإعلام والعلاقات العامة.						
	اعتقاد أن مظهري الخارجي أحد أسباب نجاحي في عملي.						
	أكون مصغياً عندما يلجأ لي زملائي في حل مشاكلهم.						
	يقع الاختيار علي لأمثل قسمي في العمل .						
	لا أرتدي زياً لا يتناسب مع شكل جسمي.						
	أضفي جواً من المرح خلال لقائي مع زملائي.						

	تزداد ثقتي بنفسي بزيادة معلوماتي العلمية والعملية.					
	أتعامل مع الموظف الأقل درجة مني باحترام.					
	أحاول أن أكون مؤيدا لاتجاهات زملائي قدر المستطاع.					
	أتجنب أن أكون متسلطاً على زملائي في العمل.					
	إعجاب الناس في مظهري يشعرني بالرضا عن نفسي.					
	أتكيف مع كافة المستويات المعيشة لزملائي في العمل.					
	أتعاون مع زملائي في إنجاز مهامهم.					
	أحاول أن أحافظ على صورتي التي يعجب بها الناس.					
	أسيطر على غضبي وأن احتد النقاش.					
	أتجاوز مشكلة فرق الأجيال بمرونة تفكيري .					
	أغير نبرة صوتي مع ما يقتضيه الموقف.					
	لا أكترث للفوارق الطبقية في علاقاتي الاجتماعية.					
	أنجز عملي في الوقت المحدد له.					
	أهتم بأناقتي سواء في عملي أو لقائي بأصدقائي.					
	أتحكم بمشاعري وانفعالاتي.					
	يعتز بي مدرائي لإنجازي مهامي بدقة.					

مقياس الرضا الوظيفي

ويعرف الرضا الوظيفي على أنه حالة عاطفية إيجابية أو سارة تنتج عن تقييم الفرد لوظيفته أو خبرته الوظيفية (Luthans,1992)

القسم الثاني: الرضا الوظيفي

رقم الفقرة		مناسبة الفقرة		وضوح الفقرة		التعديلات	ملاحظات
		مناسبة	غير مناسبة	واضحة	غير واضحة		
المجال الأول: ظروف العمل وطبيعته (جميع الظروف المحيطة بالعاملين في وقت ومكان العمل).							
1.	القيام بعملي يحقق لي الشعور بالإنجاز.						
2.	أشعر بالاستقلالية في عملي.						
3.	أشعر بوضوح مسؤولياتي في عملي.						
4.	الإضاءة مناسبة لطبيعة العمل.						

5.	مساحة المكتب مناسبة لطبيعة العمل.					
6.	توفر الأدوات المكتبية الضرورية للعمل (تلفون، فاكس).					
7.	توفر الأثاث مكتبي مناسب للعمل.					
8.	تحقق لي وظيفتي آمن وظيفي.					
9.	تحقق لي وظيفتي مكانة ومنزلة اجتماعية جيدة تتناسب مع طموحاتي.					
10.	تتيح لي وظيفتي فرص للإبداع والتطور في مجال العمل.					
المجال الثاني: الترقيات والحوافز (مثير خارجي يعمل على خلق أو تحريك الدّافع (مثير داخلي) ويوجّه الفرد إيجابياً نحو الحصول على الحافز بما يؤدّي إلى إشباع الفرد لسلوك معيّن).						
1.	توفر لي وظيفتي بالكلية الجامعية المتوسطة فرص التقدم والترقية.					
2.	تتسم معايير الترقية في الكلية الجامعية المتوسطة بوضوح.					
3.	أشعر بعدالة ما أحصل عليه من مكافآت وحوافز.					
4.	أشعر أن فرص النمو المهني والتقدم الوظيفي متوافرة بالكلية الجامعية المتوسطة.					
5.	ترتبط الترقية بالكلية الجامعية المتوسطة بالكفاية وفاعلية الأداء.					
6.	لا يوجد دور لاعتبارات الواسطة والمحسوبية في الترقية.					
7.	لا يوجد دور لاعتبارات السياسية والدينية في الترقية .					
المجال الثالث: الراتب (المبلغ الذي يتقاضاه الموظف نظير عمله في وظيفته لمدة شهر كامل).						
1.	يتناسب الراتب الذي أحصل عليه مع الجهد المبذول في العمل.					
2.	راتبي الذي أتقاضاه يرضي					

	طموحاتي.					
3.	يتناسب راتبي مع تكاليف المعيشة.					
4.	أشعر أن الزيادة السنوية على الدخل مناسبة.					
5.	يؤمن لي راتبي حياة جيدة.					
6.	يغطي الراتب الاحتياجات الأساسية لي ولأسرتي.					
المجال الرابع: العلاقة مع زملاء العمل (هي علاقات التعاون والعمل بروح الفريق الواحد بين العاملين).						
1.	علاقتي شخصية مع زملائي في العمل.					
2.	التعاون والتنسيق بيني وبين زملائي في الكلية الجامعية المتوسطة.					
3.	التعاون مع زملائي لحل مشكلات العمل حين حدوثها.					
4.	توفر فرص للعمل بروح الفريق الواحد.					
5.	أحرص على تبادل المعلومات مع زملائي في العمل.					
6.	أتعاون مع زملائي للقيام بالمسؤوليات المؤكلة لنا.					
7.	أتبادل مع زملائي مشاعر الود والاحترام.					
المجال الخامس : العلاقة مع رؤساء العمل في الكلية الجامعية المتوسطة (طبيعة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس في العمل).						
1.	تتسم علاقتي برؤسائي في العمل بالتقدير والاحترام.					
2.	أأشعر بعدالة الرؤساء في توزيع المهام والأعمال.					
3.	يتفهم الرؤساء الظروف الخاصة للعاملين في الكلية الجامعية المتوسطة.					
4.	يتقدم رئيسي في العمل لمساعدتي على حل المشكلات المهنية التي					

	تواجهني					
5.	أشارك رئيسي في اتخاذ القــرارات في العمل.					

ملحق(ب)

مقياس المرغوبية الاجتماعية بصورته النهائية

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة مؤتة

كلية العلوم التربوية / قسم علم النفس

الأستاذ الدكتور / الدكتور. .... المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان " **المرغوبية الإجتماعية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب** ". وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس التربوي من جامعة مؤتة. ولتحقيق أهداف الدارسة أعدت الباحثة استبانه مكونه من () فقرة يقابلها خمسة استجابات (كبيرة جدا :5 درجات، كبيرة:4 درجات،متوسطة:3 درجات، قليلة: درجتين، وقليلة جدا: درجة واحدة)،

لتعرف على مدى تطبيق المرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب، ومعرفة الفروق في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى ل(الجنس، المؤهل العلمي، اسم الكلية والخبرة)، والتعرف على العلاقة بين المرغوبية الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب،و تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين ممن هم الإداريين والأكاديميين في كليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب

القسم الأول :- المعلومات العامة .

- الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

- المؤهل العلمي :

بكالوريوس ☐ دراسات عليا ☐

- أسم الكلية الجامعية المتوسطة:

كلية معان ☐ كلية الكرك ☐ كلية العقبة ☐

- الخبرة :

أقل من 5 سنوات ☐ من 5–10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

مقياس المرغوبية الاجتماعية

وتعرف المرغوبية الاجتماعية على أنها تمتع الفرد بسمات خارجية تمثل المظهر بما فيه الوجه والتعابير وشكل الجسم ونبرة الصوت وسمات داخلية تظهر في سلوكه تميزه عن الآخرين وتكمل المظاهر الخارجية، والسمات الداخلية تنال احترام المجتمع وتثير إعجابهم (Triandis,1961)

- يرجى قراءة كل فقرة من هذه الفقرات بدقة ووضع إشارة (√) عند الفقرة التي تعبر فيها عن رأيك.

القسم الأول : مقياس المرغوبية الاجتماعية

رقم الفقرة		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
المرغوبية الاجتماعية						
.1	تواضعي مع الغير جعلني أكثر احتراما عندهم.					
.2	أظن أن ابتسامتي تعبر عن المودة للآخرين.					
.3	أطرح مقترحاتي بطريقة تثير اهتمام مدرائي.					
.4	يعجب الكثير من معارفي بنوع العطور التي أضعها.					
.5	عندما أكلف بمهمة تكون الأمانة مبدأي.					
.6	أرى أن الأنظار تتوجه لي أكثر من غيري.					
.7	توكل إلي المهام ذات الصلة بالإعلام والعلاقات العامة.					
.8	اعتقاد أن مظهري الخارجي أحد أسباب نجاحي في عملي.					
.9	أكون مصغياً عندما يلجأ لي زملائي في حل مشاكلهم.					
.10	يقع الاختيار علي لأمثل قسمي في العمل .					
.11	لا أرتدي زياً لا يتناسب مع شكل جسمي.					

					أضفي جواً من المـرح خـلال لقـائي مـع زملائي.	.12
					تزداد ثقتي بنفسي بزيادة معلومـاتي العلميـة والعملية.	.13
					أتعامل مع الموظـف الأقـل درجـة منـي باحترام.	.14
					أحاول أن أكون مؤيدا لاتجاهات زملائي قدر المستطاع.	.15
					أتجنب أن أكون متسلطاً على زملائـي فـي العمل.	.16
					إعجاب الناس في مظهري يشعرني بالرضـا عن نفسي.	.17
					أتكيف مـع كافـة المسـتويات الاجتماعيـة لزملائي في العمل.	.18
					أتعاون مع زملائي في إنجاز مهامهم.	.19
					أحاول أن أحافظ على صورتي التي يعجـب بها الناس.	.20
					أتجاوز مشكلة فرق الأجيال بمرونة تفكيري .	.21
					أغير نبرة صوتي مع ما يقتضيه الموقف.	.22
					أنجز عملي في الوقت المحدد له.	.23
					أهتم بأناقتي سـواء فـي عملـي أو لقـائي بأصدقائي.	.24
					أتحكم بمشاعري وانفعالاتي.	.25
					يعتز بي مدرائي لإنجازي مهامي بدقة.	.26

مقياس الرضا الوظيفي

ويعرف الرضا الوظيفي على أنه حالة عاطفية إيجابية أو سارة تنتج عن تقييم الفرد لوظيفته أو خبرته الوظيفية

(Luthans,1992)

القسم الثاني: الرضا الوظيفي

رقم الفقرة		مناسبة الفقرة		وضوح الفقرة		التعديلات	ملاحظات
		مناسبة	غير مناسبة	واضحة	غير واضحة		
المجال الأول: ظروف العمل وطبيعته (جميع الظروف المحيطة بالعاملين في وقت ومكان العمل).							
.1	القيام بعملي يحقق لي الشعور بالإنجاز.						
.2	أشعر بالاستقلالية في عملي.						
.3	أشعر بوضوح مسؤولياتي في عملي.						
.4	الإضاءة مناسبة لطبيعة العمل.						
.5	مساحة المكتب مناسبة لطبيعة العمل.						
.6	توفر الأدوات المكتبية الضرورية للعمل (تلفون، فاكس).						
.7	تحقق لي وظيفتي آمن وظيفي.						
.8	تحقق لي وظيفتي مكانة ومنزلة اجتماعية جيدة تتناسب مع طموحاتي.						
.9	تتيح لي وظيفتي فرص للإبداع والتطور في مجال العمل.						
.10 المجال الثاني: الترقيات والحوافز (مثير خارجي يعمل على خلق أو تحريك الدّافع (مثير داخلي) ويوجّه الفرد إيجابياً نحو الحصول على الحافز بما يؤدّي إلى إشباع الفرد لسلوك معيّن).							
.1	توفر لي وظيفتي بالكلية الجامعية المتوسطة فرص التقدم والترقية.						
.2	تتسم معايير الترقية في الكلية الجامعية المتوسطة بوضوح.						
.3	أشعر بعدالة ما أحصل عليه من مكافآت وحوافز.						
.4	أشعر أن فرص النمو المهني والتقدم الوظيفي متوافرة بالكلية الجامعية المتوسطة.						
.5	ترتبط الترقية بالكلية الجامعية المتوسطة بالكفاية وفاعلية الأداء.						

.6	لا يوجد دور لاعتبارات الواسطة والمحسوبية في الترقية.					
.7	لا يوجد دور لاعتبارات السياسية والدينيـــة فـــي الترقية .					
المجال الثالث: الراتب (المبلغ الذي يتقاضاه الموظف نظير عمله في وظيفته لمدة شهر كامل).						
.1	يتناسب الراتب الذي أحصل عليــه مــع الجهـد المبذول في العمل.					
.2	راتبي الذي أتقاضاه يرضي طموحاتي.					
.3	يتناسب راتبي مع تكاليف المعيشة.					
.4	أشعر أن الزيادة السنوية على الدخل مناسبة.					
.5	يؤمن لي راتبي حياة جيدة.					
.6	يغطي الراتب الاحتياجات الأساسية لي ولأسرتي.					
المجال الرابع: العلاقة مع زملاء العمل (هي علاقات التعاون والعمل بروح الفريق الواحد بين العاملين).						
.1	التعاون والتنسيق بيني وبين زملائي فـــي الكليـــة الجامعية المتوسطة.					
.2	التعاون مع زملائي لحل مشكلات العمـــل حـــين حدوثها.					
.3	توفر فرص للعمل بروح الفريق الواحد.					
.4	أحرص على تبادل المعلومات مع زملائـــي فـــي العمل.					
.5	أتعاون مع زملائي للقيام بالمسؤوليات المؤكلة لنا.					
.6	أتبادل مع زملائي مشاعر الود والاحترام.					
المجال الخامس : العلاقة مع رؤساء العمل في الكلية الجامعية المتوسطة (طبيعة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس في العمل).						
.1	تتسم علاقتـــي برؤســـائي فـــي العمـــل بالتقـــدير والاحترام.					
.2	أأشعر بعدالة الرؤساء في توزيع المهام والأعمال.					
.3	يتفهم الرؤساء الظروف الخاصة للعاملين في الكلية الجامعية المتوسطة.					
.4	يتقدم رئيسي في العمـــل لمســـاعدتي علـــى حـــل المشكلات المهنية التي تواجهني					
.5	أشارك رئيسي في اتخاذ القرارات في العمل.					

ملحق(ج)

مقياس الرضا الوظيفي بصورته النهائية

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة مؤتة

كلية العلوم التربوية / قسم علم النفس

الأســـتاذ الـــدكتور / الـــدكتور. .... المحتـــرم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان " **المرغوبية الإجتماعية وعلاقتها بالرضــا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنــوب**". وذلــك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس التربوي من جامعة مؤتة. ولتحقيق أهداف الدارسة أعدت الباحثة مقياس للمرغوبية الاجتماعية مكــون من (30) فقرة يقابلها خمسة استجابات (تنطبق علي تماماً:5 درجــات، غالبــاً مــا تنطبق علي :4 درجات، تنطبق علي إلى حد ما :3 درجات، قليلاً ما تنطبق علـــي : درجتين، نادراً ما تنطبق علي : درجة واحدة)،

لتعرف على مدى درجة تطبيق المرغوبية الاجتماعية لــدى العــاملين فـــي الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب، ومعرفة الفروق فـــي درجـــة الرضـــا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنــوب تعــزى ل(الجنس، المؤهل العلمي، الكلية والخبرة)، والكشف على العلاقـــة بـــين المرغوبيـــة الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقلـــيم الجنوب، و يتكون مجتمع الدراسة مـــن جميـــع العـــاملين ممـــن هـــم (الإداريـــين والأكاديميين) في كليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب.

القسم الأول :- المعلومات العامة .

- النوع الاجتماعي : ذكر ☐ أنثى ☐

- المؤهل العلمي :

ثانوية عامة ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا ☐

- أسم الكلية الجامعية المتوسطة:

كلية معان ☐ كلية الكرك ☐ كلية العقبة ☐ كلية الشوبك ☐

- الخبرة :

أقل من 5 سنوات ☐ من 5-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

مقياس المرغوبية الاجتماعية

وتعرف المرغوبية الاجتماعية على أنها تمتع الفرد بسمات خارجية تمثل المظهر بما فيه الوجه والتعابير وشكل الجسم ونبرة الصوت وسمات داخلية تظهر في سلوكه تميزه عن الآخرين وتكمل المظاهر الخارجية، والسمات الداخلية تنال احترام المجتمع وتثير إعجابهم (Triandis,1961)

- يرجى قراءة كل فقرة من هذه الفقرات بدقة ووضع إشارة (√)عند الفقرة التي تعبر فيها عن رأيك.

القسم الأول : مقياس المرغوبية الاجتماعية

رقم الفقرة		تنطبق علي تماماً	غالباً ما تنطبق علي	تنطبق علي إلى حد ما	قليلاً ما تنطبق علي	نادراً ما تنطبق علي
المرغوبية الاجتماعية						
.27	تواضعي مع الغير جعلني أكثر احتراما عندهم.					
.28	ابتسامتي تعبر عن المودة للآخرين.					
.29	يبلغني البعض تغيبه اذا تعذر حضوري ضمن المجموعه					
.30	أطرح مقترحاتي بطريقة تثير اهتمام مدرائي.					
.31	يعجب الكثير من معارفي بنوع العطور التي أضعها.					
.32	عندما أكلف بمهمة تكون الأمانة مبدأي.					
.33	أرى أن الأنظار تتوجه لي أكثر من غيري.					
.34	توكل إلي المهام ذات الصلة بالإعلام والعلاقات العامة.					

.35	احاول ان امتص غضب الاخرين					
.36	مظهري الخارجي أحد أسباب نجـــاحي فـــي عملي.					
.37	أكون مصغياً عندما يلجأ لي زملائي في حل مشاكلهم.					
.38	يقع الاختيار علي لأمثل قسمي في العمل .					
.39	أرتدي زياً يتناسب مع شكل جسمي.					
.40	أضفي جواً من المرح خـــلال لقـــائي مـــع زملائي.					
.41	تزداد ثقتي بنفسي بزيادة معلوماتي العلميـــة والعملية.					
.42	أتعامل مع الموظـــف الأقـــل درجـــة منـــي باحترام.					
.43	أحاول أن أكون مؤيدا لاتجاهات زملائي قدر المستطاع					
.44	أتجنب أن أكون متسلطاً على زملائـــي فـــي العمل.					
.45	إعجاب الناس في مظهري يشعرني بالرضـــا عن نفسي.					
.46	أتكيف مع كافة المستويات المعيشيه لزملائي في العمل.					
.47	أتعاون مع زملائي في إنجاز مهامهم.					
.48	أحاول أن أحافظ على صورتي التي يعجـــب بها الناس.					
.49	أتجاوز مشكلة فرق الأجيال بمرونة تفكيري .					
.50	اسيطر على غضبي وان احتد النقاش.					
.51	أغير نبرة صوتي مع ما يقتضيه الموقف.					
.52	أنجز عملي في الوقت المحدد له.					
.53	أهتم بأناقتي ســـواء فـــي عملـــي أو لقـــائي					

	بأصدقائي.					
.54	أتحكم بمشاعري وانفعالاتي.					
.55	يعتز بي مدرائي لإنجازي مهامي بدقة.					
.56	الفوارق الطبقيـــة لا تــؤثر فـــي علاقـــاتي الاجتماعية.					

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة مؤتة

كلية العلوم التربوية / قسم علم النفس

الأستاذ الدكتور / الدكتور. .... المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان " **المرغوبية الإجتماعية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب**". وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس التربوي من جامعة مؤتة. ولتحقيق أهداف الدارسة أعدت الباحثة مقياس للرضا الوظيفي مكون من (35) فقرة يقابلها خمسة استجابات (راضي بدرجة عالية :5 درجات، راضي إلى حد ما :4 درجات، لا يعنيني الامر :3 درجات، غير راضي إلى حد ما : درجتين، غير راضي إطلاقاً : درجة واحدة)،

لتعرف على مدى درجة تطبيق المرغوبية الاجتماعية لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب، ومعرفة الفروق في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب تعزى ل(الجنس، المؤهل العلمي، الكلية والخبرة)، والكشف على العلاقة بين المرغوبية الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب، و يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين ممن هم (الإداريين والأكاديميين) في كليات الجامعية المتوسطة في إقليم الجنوب.

القسم الأول :- المعلومات العامة .

- النوع الاجتماعي : ذكر ☐ أنثى ☐

- المؤهل العلمي :

ثانوية عامة ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا ☐

- أسم الكلية الجامعية المتوسطة:

كلية معان ☐ كلية الكرك ☐ كلية العقبة ☐ كلية الشوبك ☐

- الخبرة :

أقل من 5 سنوات ☐ من 5-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

مقياس الرضا الوظيفي

ويعرف الرضا الوظيفي على أنه حالة عاطفية إيجابية أو سارة تنتج عن تقييم الفرد لوظيفته أو خبرته الوظيفية

(Luthans,1992)

القسم الثاني: الرضا الوظيفي

رقم الفقرة		راضي بدرجة عالية	راضي إلى حد ما	لا يعنيني الامر	غير راضي إلى حد ما	غير راضي إطلاقاً
المجال الأول: ظروف العمل وطبيعته (جميع الظروف المحيطة بالعاملين في وقت ومكان العمل).						
.11	القيام بعملي يحقق لي الشعور بالإنجاز.					
.12	أشعر بالاستقلالية في عملي.					
.13	أشعر بوضوح مسؤولياتي في عملي.					
.14	الإضاءة مناسبة لطبيعة العمل.					
.15	مساحة المكتب مناسبة لطبيعة العمل.					
.16	توفر الأدوات المكتبية الضرورية للعمل (تلفون، فاكس).					
.17	أثاث مكتبي مناسب للعمل والإنجاز .					
.18	تحقق لي وظيفتي آمن وظيفي.					
.19	تحقق لي وظيفتي مكانة ومنزلة اجتماعية جيدة تتناسب مع طموحاتي.					
.20	ساعات العمل كافية لإتمام عملي اليومي.					
.21	تتيح لي وظيفتي فرص للإبداع والتطور في مجال العمل.					
.22 المجال الثاني: الترقيات والحوافز (مثير خارجي يعمل على خلق أو تحريك الدّافع (مثير داخلي) ويوجّه الفرد إيجابياً نحو الحصول على الحافز بما يؤدّي إلى إشباع الفرد لسلوك معيّن).						
.8	توفر لي وظيفتي بالكلية الجامعية المتوسطة فرص التقدم والترقية.					

9.	تتسم معاييرالترقيـــة فـــي الكليـــة الجامعيـــة المتوسطة بالوضوح والشفافية.					
10.	أشعر بعدالة ما أحصل عليه مـــن مكافـــآت وحوافز.					
11.	أشعر أن فرص النمو المهني والتقدم الوظيفي متوافرة بالكلية الجامعية المتوسطة.					
12.	ترتبط الترقية بالكلية الجامعيـــة المتوســـطة بالكفاية وفاعلية الأداء.					
13.	يوجد دور لاعتبارات الواسطة والمحســـوبية في الترقية.					
14.	يوجد دور للاعتبارات السياسية والدينية في الترقية .					
المجال الثالث: الراتب (المبلغ الذي يتقاضاه الموظف نظير عمله في وظيفته لمدة شهر كامل).						
7.	يتناسب الراتب الذي أحصل عليه مع الجهـــد المبذول في العمل.					
	راتبي الذي أتقاضاه يرضي طموحاتي.					
8.	يتناسب راتبي مع تكاليف المعيشة.					
9.	أشعر أن الزيادة السنوية على الدخل مناسبة.					
10.	يؤمن لي راتبي حياة جيدة.					
11.	يغطي الراتب الاحتياجـــات الأساســـية لـــي ولأسرتي.					
المجال الرابع: العلاقة مع زملاء العمل (هي علاقات التعاون والعمل بروح الفريق الواحد بين العاملين).						
7.	علاقتي أخوية مع جميع زملائي في العمل.					
8.	يتم التعاون والتنسيق بالعمـــل بينـــي وبـــين زملائي في الكلية الجامعية المتوسطة.					
9.	أتعاون مع زملائي لحل مشكلات العمل حين حدوثها.					

.10	توفر فرص للعمل بروح الفريق الواحد.					
.11	أحرص على تبادل المعلومات مع زملائـــي في العمل.					
.12	أتعاون مع زملائـــي للقيـــام بالمســـؤوليات المؤكلة لنا.					
.13	أتبادل مع زملائي مشاعر الود والاحترام.					
المجال الخامس : العلاقة مع رؤساء العمل في الكلية الجامعية المتوسطة (طبيعة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس في العمل).						
.6	تتسم علاقتي برؤسائي في العمـــل بالتقـــدير والاحترام.					
.7	أشعر بعدالة الرؤساء فـــي توزيـــع المهـــام والأعمال.					
.8	يتفهم الرؤساء الظروف الخاصة للعاملين في الكلية الجامعية المتوسطة.					
.9	يتقدم رئيسي في العمل لمساعدتي على حـــل المشكلات المهنية التي تواجهني					
.10	أشارك رئيسي في اتخاذ القرارات في العمل.					

الملحق(د)
أسماء السادة أعضاء لجنة التحكيم

الرقم	الاسم	مكان العمل	الرتبة الـــأكاديمية
1-	لمياء الهواري	جامعة مؤتة	أستاذ مساعد
2-	الدكتوره وجدان الكركي	جامعة مؤتة	أستاذ مساعد
3-	الدكتور أحمد الطراونه	جامعة مؤتة	أستاذ مساعد
4-	الدكتور خليل المعايطة	كلية الكرك	أستاذ مشارك
5-	الدكتورة أسماء الجعافرة	جامعة مؤتة	أستاذ مساعد
6-	الدكتور خالد الصرايرة	كلية الأميرة عالية	أستاذ مشارك
7-	الدكتور محمد البواليز	كلية الكرك	أستاذ مساعد
8-	الدكتور راجي الصرايرة	جامعة مؤتة	أستاذ مشارك

المعلومات الشخصية

الاسم : دلال خالد الفراية

الكلية : العلوم التربوية

التخصص: علم نفس تربوي

السنة : 2017